IBM Interact

Versão 9 Release 0

31 de maio de 2013

Guia do Usuário

Índice

Capítulo 1. Visão Geral (Overview)

O Interact é um mecanismo interativo que segmenta ofertas personalizadas a visitantes de canais de marketing de entrada. É possível configurar o Interact para ser comportamental, estritamente baseado em evento, situacional, estratégico e assim por diante. O Interact é um módulo dentro do conjunto do IBM® de ferramentas de gerenciamento de marketing corporativo e é integrado ao IBM EMM.

O Interact explora tanto dados online e offline — conhecimento histórico aprofundados de cientes assim como atividades atuais do cliente — para criar transações de clientes em tempo real que aumentem as vendas, construam relacionamentos, gerem oportunidades, otimizem o uso do canal e reduzam a desistência. Você pode estabelecer as regras de negócios e vendas ou estratégias de serviço que controlem interações em tempo real e modificá-las para que reflitam o aprendizado contínuo de seus esforços de marketing.

Completamente integrado ao conjunto do IBM , o Interact oferece à sua organização de marketing a capacidade para coordenar estratégias de tratamento do cliente de entrada em tempo real com suas campanhas de saída tradicionais. Com o Interact, você aproveita o poder do IBM EMM para aprimorar seus esforços de marketing em tempo real de diversas formas:

- Aproveitar suas operações com diversos canais

  Use informações de todos os seus pontos de contato do cliente — web, central de atendimento, interno, filial e assim por diante — para desenvolver um rico entendimento de clientes e clientes em potencial, criar uma marca consistente e maximizar as comunicações com o cliente.
- Criar personalização de website de ponta

  Empenhe visitantes conhecidos e anônimos, considere o comportamento e personalize as interações com eles fazendo oferta de venda cruzada, selecionando conteúdo editorial, oferecendo opções de serviço adequados e coordenando mensagens de banner.
- Otimizar interações do centro de contatos

  Aproveite o poder do seu centro de contatos para aumentar a geração de renda e a retenção de clientes. Forneça navegação de resposta de voz interativa (IVR) mais inteligente, seleção de mensagens suspensas, ofertas instantâneas para retenção e venda cruzada, priorização de ofertas e intervenção do website (como chat ou VoIP).

O Interact permite controlar e fazer ajuste fino em tempo real de conteúdo analítico entregue em seus sistemas de ponto de contato. Suas estratégias podem incluir fatores que você considere importantes. Essas estratégias podem controlar a resposta para ações específicas do cliente, controlando conteúdo personalizado a partir do botão de oferta instantânea em um website, para uma oportunidade de venda cruzada em uma central de atendimento. O Interact oferece controle sobre as estratégia de venda, marketing e serviço online crítica — e a capacidade de responder rapidamente a oportunidades ou alterações em seu mercado de trabalho.

Entendendo o Interact

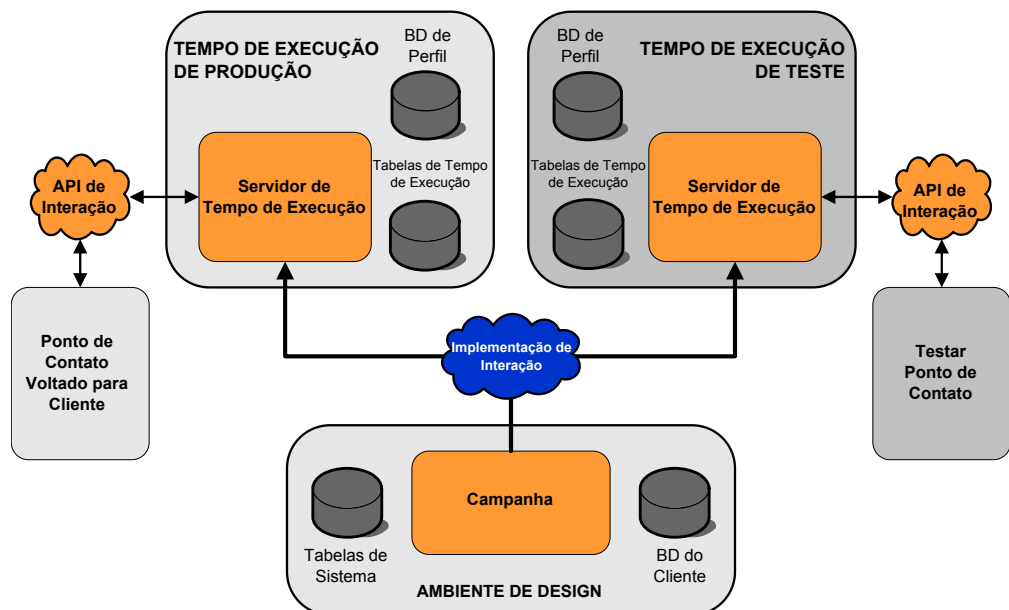
O Interact se integra aos seus sistemas voltados para o cliente - como websites e centrais de atendimento — e permite recuperar as melhores ofertas personalizadas e informações de perfil do visitante em tempo real para enriquecer a experiência de cliente interativa. Por exemplo, um cliente efetua login no website de uma livraria e examina com atenção o site. O Interact recuperar os hábitos de compra anteriores do cliente (literatura japonesa e livros de um determinado autor). Quando o cliente acessa uma página que você integrou ao Interact, o Interact escolhe que ofertas apresentar ao cliente (um relato de uma famosa história japonesa do mesmo autor) com base nas interações anteriores.

Você configura o Interact para se integrar com seus pontos de contato usando uma interface de programação de aplicativos (API). Usando essa API, você configura o Interact para reunir uma informação do cliente, incluir dados nessas informações e apresentar ofertas com base tanto nas ações tomadas pelo cliente no ponto de contato quanto nas informações do perfil do cliente.

O Interact está muito integrado ao Campaign para definir que ofertas são designadas a quais clientes. Por causa dessa integração, é possível usar as mesmas ofertas entre todas as suas campanhas, juntamente com todas as ferramentas de gerenciamento de ofertas do Campaign. Também é possível integrar todo o histórico de contato e resposta entre todas as suas campanhas e, por exemplo, usar contatos de email e mala direta para influenciar nas ofertas apresentadas ao usuário em tempo real.

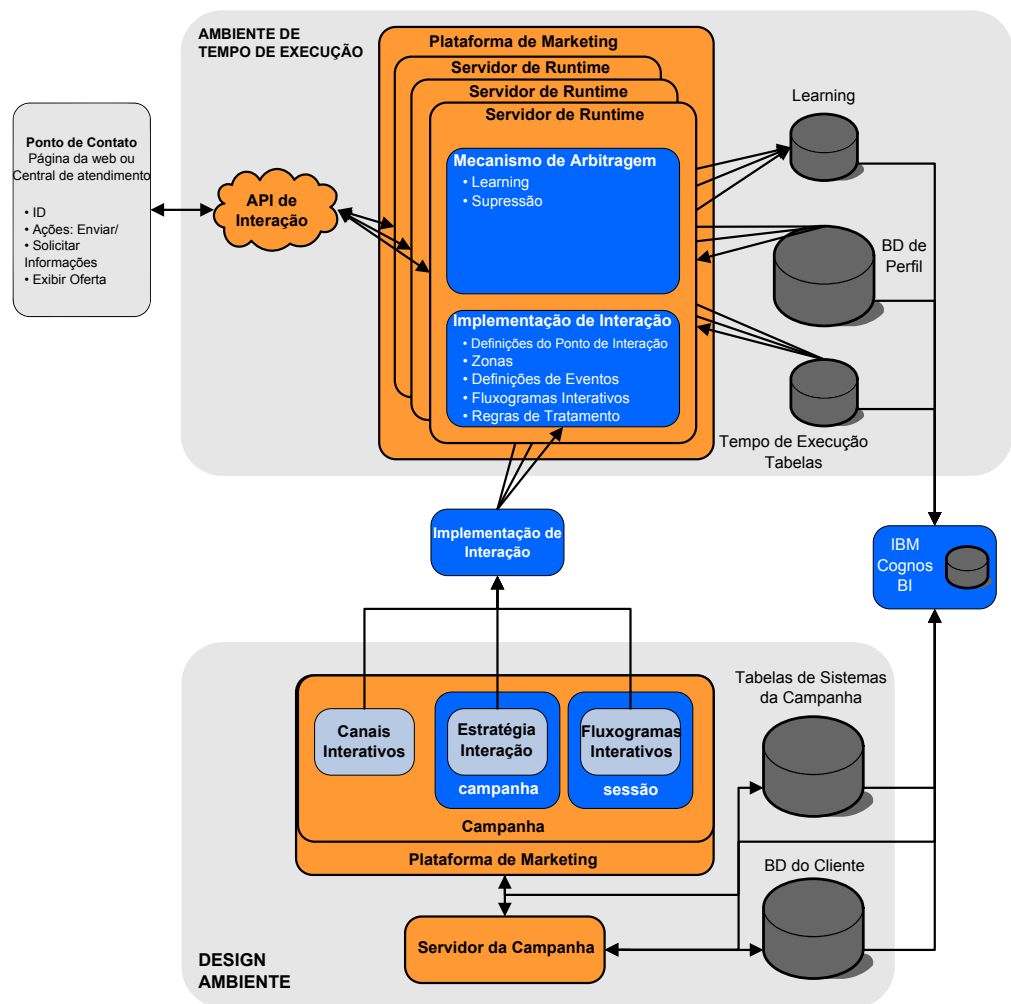
As seções a seguir descrevem os diferentes componentes do Interact e como eles trabalham em conjunto.

Arquitetura do Interact

O Interact consiste de no mínimo dois componentes principais, o ambiente de design e o ambiente de tempo de execução. Você também pode ter ambientes de tempo de execução de teste opcionais. A figura a seguir mostra a visão geral da arquitetura de alto nível.

O ambiente de design é onde você executa a maioria de sua configuração do Interact. O ambiente de design é instalado com Campaign e referencia as tabelas de sistema do Campaign e seus bancos de dados de cliente.

Após projetar e configurar como deseja que o Interact manipular interações do cliente, você implementa esses dados para um ambiente de tempo de execução de teste para teste ou um ambiente de tempo de execução de produção para interação do cliente em tempo real.

Na produção, a arquitetura pode ser mais complicada. Por exemplo, um ambiente de tempo de execução pode ter diversos servidores de runtime conectados a um balanceador de carga para atender seus requisitos de desempenho.

A figura a seguir mostra o ambiente do Interact em mais detalhes.

No ambiente de design, você define o que Interact faz em determinados pontos em seu ponto de contato configurando os canais interativos. Você então divide dois clientes em segmentos criando fluxogramas interativos. Dentro dos fluxogramas interativos, é possível realizar execuções de teste para confirmar que seus dados de cliente estão corretamente segmentados. Em seguida, você deve definir as ofertas. Você então designa as ofertas a segmentos dentro de uma estratégia de interação.

Depois de ter configurado todos os componentes do Interact, você está pronto para implementar a configuração em um ambiente de tempo de execução de temporariedade.

As implementações do Interact consiste no seguinte:
- Dados de configuração do Interact incluindo canais interativos e estratégias de interação
- Um subconjunto de dados do Campaign incluindo segmentos inteligente, ofertas e fluxogramas interativos

Apesar de não fazer parte da implementação do seu Interact, seus dados de cliente podem ser necessários no ambiente de tempo de execução. Você deve assegurar que esses dados estejam disponíveis no ambiente de tempo de execução.

No ambiente de tempo de execução de temporariedade — que é o mesmo que um ambiente de tempo de execução de produção, exceto que ele não é voltado ao cliente — é possível testar integralmente a configuração do seu Interact, incluindo a integração da API com seu ponto de contato. Durante o tempo de execução, um cliente — ou no caso de um servidor de temporariedade, alguém testando o sistema — realiza ações no ponto de contato. Essas ações enviam ou solicitam dados ao servidor de runtime por meio da API do Interact. Assim, o servidor de runtime responde com resultados, como apresentando um conjunto de ofertas (dados) ou resegmentação de um cliente em um novo segmento (evento). É possível continuar modificando sua configuração do Interact no Campaign e reimplementá-la no ambiente de tempo de execução até estar satisfeita com o comportamento. É possível implementar a configuração no ambiente de tempo de execução de produção.

Os servidores de runtime de produção registram dados estatísticos e históricos como histórico de contatos e histórico de respostas. Se estiver configurado, um utilitário copia os dados do histórico de contatos e do histórico de respostas das tabelas de migração de dados no grupo de servidores de runtime de produção nos históricos de contatos e de respostas do seu Campaign. Esses dados são usados em relatórios que podem ser usados para determinar a efetividade da instalação do seu Interact e revisar suas configurações conforme a necessidade. Esses dados também podem ser usados pelo Campaign e outros produtos do IBM como o Contact Optimization, integrando suas campanhas em tempo real com suas campanhas tradicionais. Por exemplo, se um cliente tiver aceitado uma oferta em seu website, é possível usar esses dados no Campaign para assegurar que a mesma oferta não seja enviada por correio ou para que você acompanhe a oferta com uma chamada telefônica.

As seções a seguir descrevem importantes termos e conceitos tanto no Campaign quanto no Interact.

Conceitos Chave do Campaign

Antes de usar o Interact, há diversos conceitos do Campaign com os quais você deveria estar familiarizado. Essas são breves descrições dos conceitos. Para obter informações adicionais, consulte o *Guia do Usuário do Campaign*.

Sobre o Campaign

O Campaign é uma solução EMM (Enterprise Marketing Management) baseada na web que permite aos usuários projetar, executar e analisar campanhas de marketing direto. O Campaign fornece uma interface gráfica com o usuário fácil de

usar que suporta os processos de marketing direto de seleção, supressão, segmentação e amostragem de listas de IDs de clientes.

Depois de selecionar seus destinos, é possível usar o Campaign para definir e executar sua campanha de marketing designando ofertas, enviando emails e assim por diante. Também é possível usar o Campaign para rastrear a resposta para a campanha, criar listas de saída e registrar contatos no histórico de contatos, e usar essas informações em sua próxima campanha.

Níveis de Público

Um nível de público é uma coleção de identificadores que podem ser previstos por uma campanha. Por exemplo, um conjunto de campanhas pode usar os níveis de público "Residência", "Prospect", "Cliente" e "Conta". Cada um desses níveis representa uma determinada visualização dos dados de marketing disponíveis para uma campanha.

Níveis de público são tipicamente organizados de forma hierárquica. Usando os exemplos acima:

- Residência está na parte superior da hierarquia e cada residência pode conter diversos clientes assim como um ou mais clientes em potencial.
- Cliente é o próximo nível na hierarquia e cada cliente pode ter diversas contas.
- Conta está na parte inferior da hierarquia.

Existem outros exemplos mais complexos de hierarquias de público em ambientes business-to-business, em que os níveis de público podem existir para negócios, empresas, divisões, grupos, indivíduos, contas e assim por diante.

Esses níveis de público podem ter diferentes relacionamentos entre si como, por exemplo, um para um, muitos para um ou muitos para muitos. Ao definir níveis de público, você permite que esses conceitos sejam representados dentro do Campaign para que os usuários possam gerenciar os relacionamentos entre esses públicos diferentes para propósitos de segmentação. Por exemplo, apesar da possibilidade de existirem diversos clientes em potencial por residência, você pode desejar limitar distribuições a um cliente em potencial por residência.

Campanhas

Em marketing, uma campanha é uma seleção de atividades e processos relacionados que são executados para atingir uma comunicação de marketing ou objetivo de vendas. O Campaign também contém objetos chamados de campanhas que são representações de campanhas de marketing que facilitam o design, o teste, a automação e a análise.

As campanhas incluem um ou mais fluxogramas que você projeta para executarem uma sequência de ações em seus dados para execução de suas campanhas.

Células

Uma célula é simplesmente uma lista de identificadores (como IDs de cliente ou cliente em potencial) a partir de seu banco de dados. No Campaign, você cria células configurando e executando processos de manipulação de dados em fluxogramas. Essas células de saída também podem ser usadas como entrada para outros processos no mesmo fluxograma (o recebimento de dados do processo que os criou). Não há limite para o número de células que você pode criar.

Células às quais você designa uma ou mais ofertas no Campaign são chamadas de células de destino. Uma célula de destino é um grupo distinto de membros de público homogêneos. Por exemplo, as células podem ser criadas para clientes de alto valor, clientes de preferem comprar na web, contas com pagamentos no vencimento, clientes que optaram por receber comunicações por e-mail ou compradores repetidos leais. Cada célula ou segmento criado pode ser tratado diferentemente, com diferentes ofertas, ou canais de contato, ou controlado diferentemente para comparação no relatório de desempenho.

As células contendo IDs qualificados para receber uma oferta mas que estão excluídas de receber a oferta para propósitos da análise, são chamadas de células de controle. No Campaign, os controles são sempre controles de retenção.

O termo "célula" é, algumas vezes, usado alternadamente com "segmento". Segmentos estratégicos são células que são criadas em uma sessão em vez de em um fluxograma de campanha. Um segmento estratégico não é diferente de outras células (como aquelas criadas por um processo Segmentar em um fluxograma) exceto que ele fica disponível globalmente, para uso em qualquer campanha. Um segmento estratégico é uma lista de IDs até que o fluxograma que o criou originalmente seja executado novamente.

Fluxogramas

No Campaign, os fluxogramas representam uma sequência de ações que você executa em seus dados, conforme definido por blocos de construção chamados *processos*. Os fluxogramas podem ser executados manualmente, por um planejador, ou em resposta a algum acionador definido.

Você usa fluxogramas para atingir objetivos de marketing específicos, como determinar os destinatários qualificados para uma campanha de mala direta, gerar uma lista de distribuição para este grupo de destinatários e associar cada destinatário com uma ou mais ofertas. É possível também controlar e processar réus em sua campanha e calcular seu retorno de investimento para a campanha.

Dentro de cada uma de suas campanhas, você projeta um ou mais fluxogramas para implementar a campanha, configurando os processos que compõem o(s) fluxograma(s) para executar a manipulação de dados ou as ações necessárias.

Cada fluxograma possui os elementos a seguir:

- nome
- descrição
- uma ou mais tabelas mapeadas de uma ou mais origens de dados
- processos interconectados que implementam a lógica de marketing

Ofertas

Uma oferta representa uma única mensagem de marketing, que pode ser entregue em uma variedade de formas.

No Campaign, você cria ofertas que podem ser usadas em uma ou mais campanhas.

Ofertas são reutilizáveis:

- em diferente campanhas;
- em momentos diferentes;

- para grupos diferentes de pessoas (células);
- como “versões” diferentes variando os campo parametrizados da oferta.

Você designa ofertas para células de destino em fluxogramas usando um dos processos de contato e controla os resultados de sua campanha capturando dados sobre clientes que receberam a oferta e clientes que responderam.

Sessões

Uma sessão é uma construção no Campaign em que construções de dados fundamentais, persistentes e globais (como segmentos estratégicos e cubos) são criadas por administradores do Campaign e, em seguida, disponibilizadas a todas as campanhas. Como nas campanhas, as sessões também são compostas por fluxogramas individuais.

Conceitos Chave do Interact

Esta seção descreve alguns dos conceitos chave que você deve entender antes de trabalhar com o Interact.

Ambiente de Design

O ambiente de design é onde você executa a maioria de sua configuração do Interact. No ambiente de design, você define eventos, pontos de interação, segmentos inteligentes e regras de tratamento. Após a configuração desses componentes, você os emprega no ambiente de tempo de execução.

O ambiente de design é instalado com o aplicativo da web do Campaign.

Canais Interativos

Um canal interativo é uma representação no Campaign de um ponto de contato em que o método da interface é um diálogo interativo. Esta representação de software é usada para coordenar todos os objetos, dados, recursos de servidores envolvidos no marketing interativo.

Um canal interativo é uma ferramenta para definir pontos de interação e eventos. Também é possível acessar relatórios para um canal interativo na guia Análise desse canal interativo.

Os canais interativos também contêm designações de servidor de tempo de execução de produção e temporariedade. É possível criar diversos canais interativos para organizar seus eventos e interações se você tiver apenas um conjunto de tempo de execução de produção e servidores de temporariedade, ou dividir seus eventos e pontos de interação por sistema voltado ao cliente.

Fluxogramas Interativos

Um fluxograma interativo está relacionado mas é um pouco diferente de um fluxograma interativo do Campaign. Os fluxogramas interativos desempenham a mesma função principal que os fluxogramas em lote — dividindo seus clientes em grupos conhecidos como segmentos. No caso dos fluxogramas interativos, todavia, os grupos são segmentos inteligentes. O Interact usa esses fluxogramas interativos para designar um perfil a um segmento quando o evento comportacional ou evento de sistema indicar que uma ressegmentação do visitante é necessária.

Os fluxogramas interativos contêm um subconjunto dos processos do fluxograma em lote, assim como poucos processos específicos do fluxograma interativo.

Nota: Os fluxogramas interativos podem ser criados apenas em uma sessão do Campaign.

Pontos de Interação

Um ponto de interação é um local em seu ponto de contato em que deseja apresentar uma oferta. Os pontos de interação contêm preenchimento padrão em casos em que o ambiente de tempo de execução não tem outro conteúdo elegível a apresentar.

Os pontos de interação podem ser organizados em zonas.

Eventos

Um evento é uma ação, tomada por um visitante, que aciona uma ação no ambiente de tempo de execução, como a colocação de um visitante em um segmento, apresentação de uma oferta ou registro de dados no log.

Eventos são criados primeiro em um canal interativo e, em seguida, acionados por uma chamada para a API do Interact usando o método `postEvent`. Um evento pode levar a uma ou mais das ações a seguir definidas no ambiente de design do Interact:

- **Acionar Ressegmentação**. O ambiente de tempo de execução executa fluxogramas interativos para o nível de público atual que está associado com o canal interativo novamente, usando os dados atuais na sessão do visitante.

  Quando estiver projetando sua interação, lembre-se de que a menos que você especifique um fluxograma específico, uma ação de ressegmentação executa todos os fluxogramas interativos que estão associados a este canal interativo com o nível de público atual novamente, e que qualquer solicitação para ofertas aguarda até que todos os fluxogramas estejam concluídos. A ressegmentação excessiva em uma visita única pode afetar o desempenho do ponto de contato de maneira visível para o cliente.

  Colocar o cliente em novos segmentos após novos dados significativos está incluído ao objeto de sessão do tempo de execução, como dados novos de solicitações do API Interact (como alterar o público) ou ações do cliente (como incluir itens novos a uma lista de desejos ou carrinho de compras).
- **Contato de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza as ofertas recomendadas para o serviço de banco de dados para efetuar o log das ofertas ao histórico de contato.

  Para integrações da web, efetue o log para o contato de oferta na mesma chamada onde você solicita ofertas para minimizar o número de solicitações entre o ponto de contato e o servidor de tempo de execução.

  Se o ponto de contato não retornar os códigos de tratamento para as ofertas que o Interact apresenta para o visitante, o ambiente de tempo de execução efetua o log na última lista de ofertas recomendadas.
- **Aceitação de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para o serviço de banco de dados para efetuar o log do histórico de resposta.
- **Rejeição de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para o serviço de banco de dados para efetuar o log do histórico de resposta.
- **Acionar Expressão do Usuário**. Uma ação de *expressão* é uma ação que é possível definir usando macros Interact, incluindo funções, variáveis e operadores, incluindo EXTERNALCALLOUT. É possível designar o valor de retorno da expressão a qualquer atributo de perfil.

Quando você clica no ícone de edição próximo ao Acionar Expressão do Usuário,o diálogo de edição Expressão do Usuário padrão é exibido, e é possível usar este diálogo para especificar um nível de público, nome do campo opcional ao qual designar os resultados e a definição da expressão por si mesma.

- **Acionar Eventos**. É possível usar a função Evento Acionador para inserir um nome de evento que deseja ser acionado por esta ação. Se você inserir um evento que já está definido, este evento é acionado quando esta ação é executada. Se o nome do evento que você inseriu não existe, esta ação causa a criação deste evento com a ação específica.

Também é possível usar eventos para acionar ações definidas pelo método `postEvent`, incluindo o log de dados em uma tabela, incluindo dados para aprendizado ou acionamento de fluxogramas individuais.

Os eventos podem ser organizados em categorias para sua conveniência no ambiente de design. As categorias não possuem propósito funcional no ambiente de tempo de execução.

Perfis

Um perfil é o conjunto de dados do cliente usado pelo ambiente de tempo de execução. Esses dados podem ser um subconjunto dos dados do cliente disponíveis em seu banco de dados de cliente, dados coletados em tempo real ou uma combinação de ambos. Esses dados são usados para os propósitos a seguir:

- Para designar um cliente a um ou mais segmentos inteligentes em cenários de interação em tempo real.

  Você precisa de um conjunto de dados do perfil para cada nível de público pelo qual deseja segmentar. Por exemplo, se estiver segmentando por local, você pode incluir apenas o CEP do cliente a partir de todas as informações de endereço que você possui.
- Personalizar ofertas
- Como atributos para rastrear para aprendizado

  Por exemplo, é possível configurar o Interact para monitor o estado civil de um visitante e como os visitantes de cada status aceitam uma oferta específica. Assim, o ambiente de tempo de execução pode usar essas informações para refinar a seleção de ofertas.

Esses dados são somente de leitura para o ambiente de tempo de execução.

Ambiente de Tempo de Execução

O ambiente de tempo de execução se conecta a seu ponto de contato e executa interações. O ambiente de tempo de execução pode consistir em um ou diversos servidores de runtime conectados a um ponto de contato.

O ambiente de tempo de execução usa as informações implementadas a partir do ambiente de design em conjunto com a API do Interact para apresentar ofertas ao sei ponto de contato.

Sessões de Tempo de Execução

Uma sessão de tempo de execução existe no servidor de runtime para cada visitante de seu ponto de contato. Esta sessão mantém todos os dados para o visitante que o ambiente de tempo de execução usa para designar visitantes a segmentos e ofertas recomendas.

Você cria uma sessão de tempo de execução quando usa a chamada `startSession`.

Segmentos Inteligentes

Um segmento inteligente é semelhante a um segmento estratégico na medida que é um grupo de clientes com peculiaridades definidas. Em vez de uma lista de IDs, todavia, um segmento inteligente é a definição de quais IDs são permitidos na lista. Por exemplo, um segmento inteligente seria "Todos os clientes morando em Colorado com um saldo de conta maior que $10.000 que foram aplicados para um empréstimo de carro nos últimos 6 meses". Essas definições são representadas por fluxogramas interativos. Os segmentos inteligentes estão disponíveis apenas no Interact.

Pontos de Contato

Um ponto de contato é um aplicativo ou local em que é possível interagir com um cliente. Um ponto de contato pode ser um canal em que o cliente inicia o contato (uma interação de "entrada") ou em que você entra em contato com o cliente (uma interação de "saída"). Exemplos comuns são websites e aplicativos de central de atendimento. Usando a API do Interact, você pode integrar o Interact com seus pontos de contato para apresentar ofertas aos clientes com base em sua ação no ponto de contato. Os pontos de contato também são chamados de sistemas voltados ao cliente (CFS).

Regras de Tratamento

As regras de tratamento designam um oferta para um segmento inteligente. Essas designações são ainda mais restritas pela zona definida customizada que você associa à oferta na regra de tratamento. Por exemplo, pode existir um conjunto de ofertas designado a um segmento inteligente na zona de "login", mas um conjunto diferente de ofertas para o mesmo segmento na zona "após a compra". As regras de tratamento são definidas em uma guia de estratégia de interação de uma campanha.

Cada regra de tratamento também possui uma pontuação de marketing. Se um cliente for designado a mais de um segmento e, dessa forma, mais de uma oferta for aplicável, as pontuações de marketing ajudam a definir quais ofertas o Interact sugere. As ofertas sugeridas pelo ambiente de tempo de execução podem ser influenciadas por um módulo de aprendizado, uma lista de supressão de oferta e designações de ofertas globais e individuais.

API do Interact

A interface de programação de aplicativos (API) do Interactpode funcionar como serialização Java™ sobre HTTP ou como implementação SOAP para integrar o Interact com seus pontos de contato.

Zonas

Os pontos de interação são organizados em zonas. É possível limitar uma regra de tratamento para aplicar a apenas uma determinada zona. Se você criar um zona que contenha todo o seu conteúdo de "boas-vindas" e outra zona para o conteúdo de "venda casada", é possível apresentar um conjunto diferente de ofertas ao mesmo segmento com base em onde o cliente está em seu ponto de contato.

Usuários do Interact

O Interact é projetado para ser usado por muitas pessoas dentro de sua organização. Como o Interact é um ponto de conexão entre seus pontos de contato e suas campanhas de marketing, as pessoas envolvidas com ambas as partes de sua organização irão usar ou serão afetadas pelo Interact.

A lista a a seguir descreve as funções de usuário em potencial do Interact. Esses deveres podem ser divididos entre diversos indivíduos em sua organização ou algumas pessoas podem executar diversas funções.

- Um usuário que supervisiona toda a infraestrutura que envolve um ponto de contato. Embora esse usuário não possa tocar ativamente em alguma configuração no ambiente de design, essa pessoa é responsável por assegurar que o ponto de contato permaneça ativo e em execução, e grava a integração entre o ponto de contato e o ambiente de tempo de execução com a API do Interact. Esse usuário aprova a implementação de novas configurações em servidores de runtime de produção. Esse usuário também pode revisar estatísticas e relatórios a partir de servidores de temporariedade para analisar o efeito da implementação de novas configurações nos servidores de temporariedade de produção.
- Um usuário que instala e configura o Marketing Platform, o Campaign e oInteract. Esse usuário também instala e configura os grupos de servidores de runtime, e também pode executar as etapas para implementar novas configurações. Esse usuário poderia ser considerado o administrador do Interact.
- Um usuário que projeta interações em tempo real. Esse usuário define ofertas e quais clientes devem recebê-las trabalhando com canais e campanhas interativas. Embora esse usuário possa não executar as etapas reais de configuração no ambiente de tempo de execução, ele define quais são as configurações e gasta muito tempo revisando relatórios detalhando o desempenho e o ROI.
- Um usuário que projeta a lógica de segmentação para canais interativos criando fluxogramas interativos.
- Um usuário que gerencia os dados usados pelo Interact. Essa pessoa pode nem sempre 'usar' o Interact, mas é parte integrante de sua equipe de projetar. Essa pessoa deve trabalhar com o usuário que projeta a lógica de segmentação e o usuário que gerencia o ponto de contato para assegurar que os dados corretos estejam onde precisam estar, e estejam adequadamente formatados e indexados para atender a todos os requisitos de desempenho.

Fluxo de Trabalho do Interact

A configuração do Interact é um processo iterativo com diversas etapas e diversas pessoas. O processo de uma ideia até a implementação pode ser quebrado em três componentes principais: design, configuração e teste.

- **Design—**Durante a fase de design você discute sobre os tipos de estratégias de marketing interativas que gostaria de usar. Depois de ter uma ideia sobre o que deseja que aconteça em seu ponto de contato, você precisa determinar como implementar isso com o Interact. Essa tempestade de ideias é um esforço cooperativo entre a pessoa gerenciando o ponto de contato e a pessoa projetando uma planejamento de marketing. Usando metas de negócio e métricas de meta, elas podem criar uma lista de pontos e zonas de interação, e uma lista aproximada de estratégias de segmentação e supressão. Essas discussões também devem incluir os dados necessários para execução da segmentação.
- **Configuração—**Durante a fase de configuração, o administrador do ponto de contato e um usuário do Interact implementam o design. O usuário do Interact define as designações de oferta para segmento e configura o canal interativo

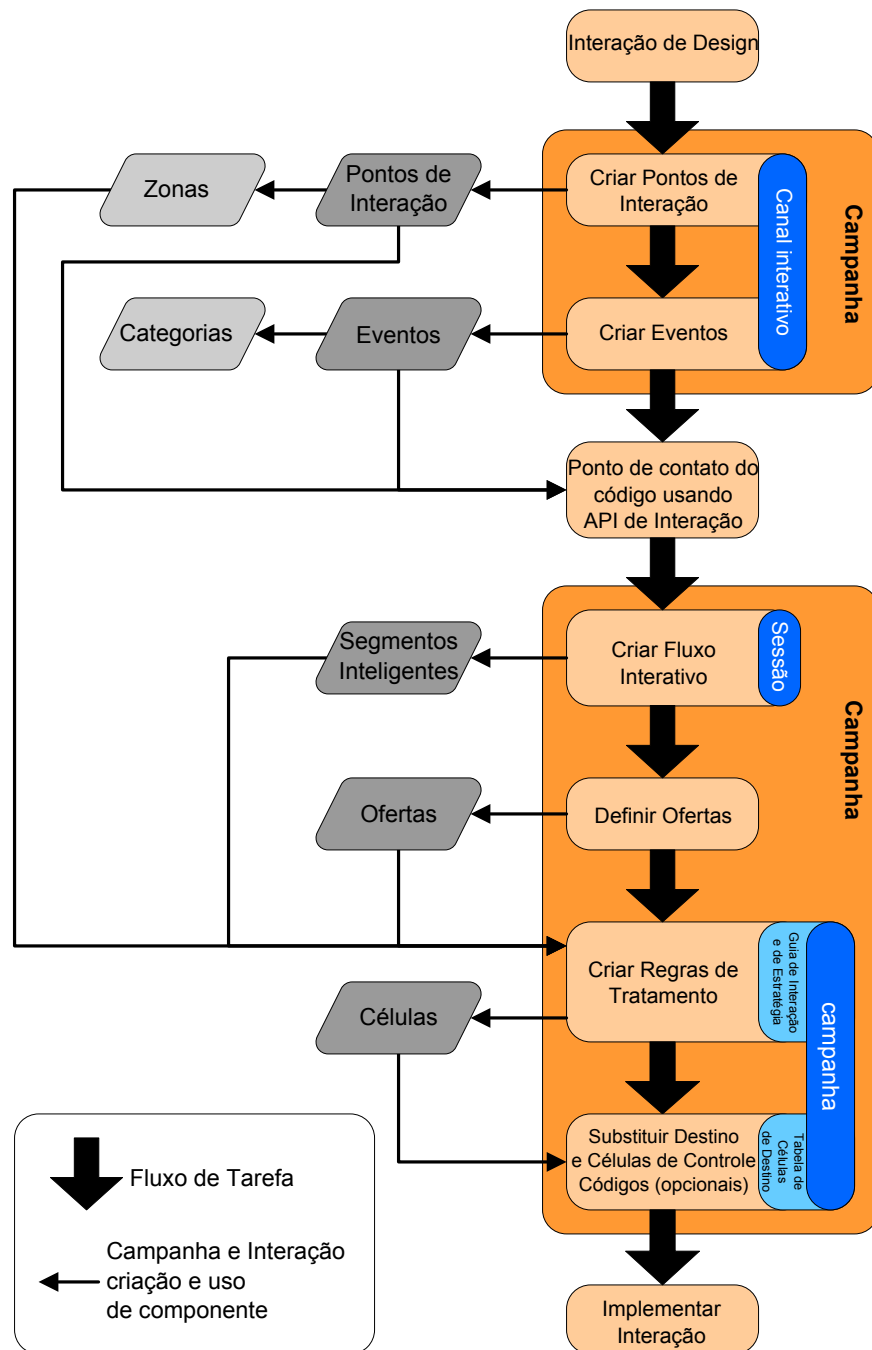
dentro do ambiente de design, enquanto que o administrador do ponto de contato configura o ponto de contato para trabalhar com o servidor de runtime suando a API do Interact. Seu administrador de dados precisa configurar e criar as tabelas de dados necessárias tanto para teste quanto produção.

- **Teste—**Conforme você conclui a configuração do Interact no ambiente de design, você marca os vários componentes para implementação nos ambientes de tempo de execução de temporariedade. O administrador do Interact implementa a configuração nos servidores de temporariedade e o teste pode iniciar. Todos os membros da equipe envolvidos com o projeto de implementação do Interact revisam os resultados para confirmar se a configuração está em execução como projetado e o desempenho do ambiente de tempo de execução está dentro dos limites toleráveis para tempo de resposta e rendimento.

Os usuários podem precisar fazer algumas alterações e mais testes podem precisar ser executados. Depois de todos estarem satisfeitos com os resultados, o gerente pode marcar a configuração para implementação nos servidores de produção.

Nesse momento, o gerente do ponto de contato também pode revisar todos os resultados para assegurar que a configuração não terá efeitos adversos sobre o sistema voltado ao cliente. Depois da aprovação da configuração por todas as partes, ela pode ser implementada nos servidores de runtime de produção.

O diagrama a seguir mostra um fluxo de trabalho de design de amostra. Enquanto esse diagrama mostra uma progressão linear, na prática, diversas pessoas podem estar trabalhando em diferentes componentes ao mesmo tempo. Ele também é um processo iterativo. Por exemplo, para configurar o ponto de contato com o Interact usando a API do Interact, você deve consultar os eventos criados no canal interativo. Conforme o administrador do ponto de contato configura o ponto de contato no ambiente de tempo de execução, o administrador pode perceber que mais eventos são necessários. Assim, é necessário que um usuário do Interact crie esses eventos no ambiente de design.

Fluxo de trabalho do

A primeira tarefa é projetar a interação. Em seguida, crie pontos de interação, zonas, eventos e categorias no canal interativo. O administrador do ponto de contato usa os nomes dos pontos de interação e eventos com a API do Interact para configurar o ponto de contato.

Continue a configurar a interação, criando fluxogramas interativos em sessões do Campaign e definindo ofertas.

Após criar todas as suas zonas, as suas ofertas e os seus segmentos, é possível criar regras de tratamento na guia Estratégia de Interação de uma campanha. É nessa guia que você designa ofertas a segmentos por zona. Você também pode aproveitar para designar células de destino e controle na guia Células de Destino.

A interação agora está concluída e pode ser implementada em um servidor de temporariedade para teste.

Planejando sua Implementação do Interact

O projeto de implementação de seu Interact requer a coordenação de diversos componentes. O exemplo a seguir propõe um método de organização das diferentes questões que você deveria responder para projetar uma implementação bem-sucedida do Interact. Essas questões são para projetar a configuração de interação.

A primeira etapa de design de sua implementação é perguntar "Como e onde deseje interagir com meus clientes?" Essa questão tem um número quase ilimitado de respostas. Você está considerando a integração com um website, um sistema de resposta de voz interativa (IVR) ou um sistema de ponto de venda (POS)? Deseja exibir banners de propaganda com base na navegação do site, uma lista de opções adicionais baseada em seleções anteriores ou cupons de desconto baseados nas compras atuais? A maioria dos pontos de contato possui mais de um local disponível para interação, assim pode ser necessário fazer essa pergunta diversas vezes.

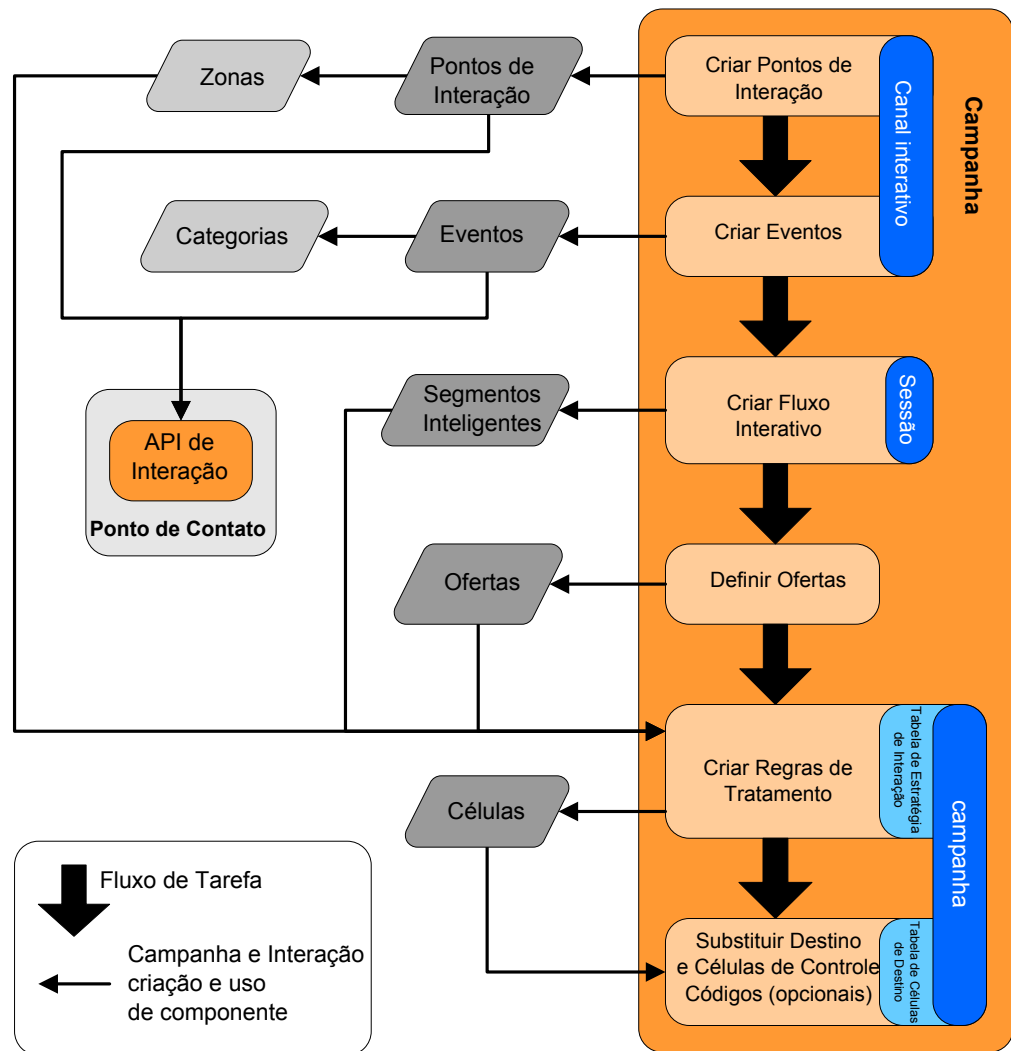
Após saber o que deseja fazer com o Interact, você precisa definir que componentes de configuração devem ser criados. Você precisa coordenar com o administrador do ponto de contato para definir que pontos de interação e eventos devem ser criados. Você também deve considerar que ofertas apresentar, como segmentar seus clientes e que estratégias de amostragem, integração ou rastreamento estão sendo usadas. As respostas a essas questões ajudam a definir que informações você precisará para criar no banco de dados de perfis. Ao mesmo tempo, você deve considerar como deseja organizar os pontos de interação nas zonas que são destinadas a um propósito comum para que seja possível fazer o ajuste fino da apresentação da oferta.

Há diversos recursos opcionais, incluindo a supressão de oferta, aprendizado, designações de ofertas individuais e substituição de pontuação, os quais você pode desejar implementar. A maioria desses recursos requer tabelas de banco de dados específicas e requer pouca ou nenhuma configuração no ambiente de design. Para obter informações adicionais sobre esses recursos, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Como o desempenho é uma parte integrante do Interact, você deve considerar os dados necessários para segmentar seus clientes. Como há um impacto no desempenho, cada vez que os dados são recuperados do banco de dados, você precisa projetar cuidadosamente as informações que você fornece aos ambientes de tempo de execução. Para obter informações adicionais sobre o projeto e a manutenção de seus dados de cliente, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Capítulo 2. Ambiente de Design

O projeto de sua configuração do Interact é um processo com diversas etapas e que envolve muitas pessoas em sua organização. Esta seção foca nas várias etapas de configuração necessárias dentro do ambiente de design.

Um grande parte da configuração do Interact consiste na configuração da integração com seu ponto de contato usando a API do Interact. Para obter detalhes relacionados ao trabalho com a API do Interact, consulte o *Guia do Administrador do Interact*

O diagrama anterior é uma extração do fluxo de trabalho de design integral, mostrando apenas os componentes de configuração que ocorrem no ambiente de design. Enquanto esse diagrama mostra uma progressão linear, na prática, diversas pessoas podem estar trabalhando em diferentes componentes ao mesmo tempo. Ele também é um processo iterativo, por exemplo, enquanto trabalha com regras de tratamento, você pode descobrir que precisa reorganizar seus pontos de interação e suas zonas. O trabalho nas configurações do Interact também está relacionado à criação e ao trabalho com campanhas tradicionais.

Um fluxo de trabalho de amostra poderia conter as seguintes etapas.

1. Criar um canal interativo.
2. Criar pontos de interação dentro do canal interativo.
3. Criar eventos dentro do canal interativo.
4. Usar fluxogramas interativos para definir segmentos inteligentes.
5. Definir ofertas.
6. Definir regras de tratamento na guia estratégia de interação.
7. (Opcional) Substituir células de destino e controle na guia células de destino.
8. Implementar a interação.

Após todas essas tarefas serem concluídas, você criou todos os componentes necessários para uma configuração do Interact no ambiente de design. É possível marcar essas configurações como **Prontas para implementação**. Depois que o administrador do Interact implementar as configurações para os servidores de runtime e o ponto de contato tiver sido integrado com a API do Interact, sua implementação do Interact estará concluída.

Sobre a API do Interact

A configuração do Interact para trabalhar com seu ponto de contato consiste em dois componentes principais:

- Configuração do Interact no ambiente de design.
- Configuração de seu ponto de contato para trabalhar com o ambiente de tempo de execução usando a API do Interact.

Apesar desses dois componentes de configuração acontecerem em duas área diferentes, eles estão relacionados. A API do Interact precisa referenciar diversos dos elementos de configuração dentro do ambiente de design. Você e a pessoa trabalhando com a API do Interact devem trabalhar em conjunto para concordarem sobre a convenção de nomenclatura, o propósito do elemento e assim por diante. Este é um processo iterativo e colaborativo. Conforme a pessoa trabalha com a API do Interact e o ponto de contato, você pode precisar criar mais eventos e pontos de interação. Conforme projeta a interação no ambiente de design, você pode ter mais requisitos para a pessoa que trabalha com a API.

Há diversos elementos da configuração do Interact referenciados pela API do Interact. Todavia, apenas os três elementos a seguir são referenciados por nome:

- canais interativos
- pontos de interação
- eventos

Ao trabalhar com a API do Interact, você deve referenciar esses elementos por nome. Esses nomes devem corresponder, todavia eles não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Os nomes `myinteract`, `myInteract` e `mYiNtErAcT` correspondem.

Há outros elementos da configuração do Interact que você pode usar na API do Interact para aprimorar sua interação, incluindo segmentos inteligentes, datas de início e encerramento da campanhas, ofertas e fluxogramas interativos.

Durante o tempo de execução, a API do Interact solicita informações a partir dos fluxogramas interativos e das regras de tratamento, todavia a API chama essas informações indiretamente. Por exemplo, a API nunca chama um fluxograma

interativo. Todavia, a API chama um evento solicitando uma ressegmentação, que executa todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo. Da mesma forma, quando a API solicita ofertas com o método `getOffers`, é iniciada uma sequência de eventos que inclui a referência às regras de tratamento.

A API do Interact referencia os elementos a seguir do Campaign:
- ID de público
- nível de público
- atributos de oferta customizados
- código da oferta
- descrição da oferta
- data efetiva da oferta
- data de expiração da oferta
- nome da oferta
- código de tratamento da oferta

Como esses elementos são compartilhados por meio de todo o ambiente de design, você deve decidir os padrões para esses elementos em toda sua organização. Algumas dessas informações você deve fornecer para chamar adequadamente a API do Interact — como o ID de público — e algumas você solicita com a API — como os atributos da oferta.

Também é possível referenciar a pontuação para uma oferta com a API do Interact. Em geral, esta é a pontuação de marketing designada na guia de estratégia de interação. Essa pontuação é relevante apenas para o Interact, não para todo seu ambiente do Campaign. É possível modificar ou substituir a pontuação de marketing da guia de estratégia de interação. Para obter informações adicionais sobre a API do Interact, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Tempo de execução do Interact

A seção a seguir fornece uma breve visão geral do que acontece no servidor de runtime durante uma interação.

Quando uma sessão de tempo de execução inicia, ou sejam quando o visitante inicia um contato, a API do Interact aciona uma `startSession`. Essa chamada pode incluir as etapas a seguir.

1. Criar uma nova sessão do tempo de execução.

   Uma sessão de tempo de execução é uma instância no servidor de runtime que contém todos os dados associados ao visitante. Isso inclui todos os dados de perfil conhecidos e os resultados de todas as solicitações para o tempo de execução, como a associação do segmento ou uma lista de ofertas.
2. Carregar os dados de perfil do visitante na sessão de tempo de execução.
3. Executar todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo e colocar o visitante nos segmentos.

Como o visitante interage com o ponto de contato, a API do Interact pode executar diversas ações incluindo o acionamento de eventos, a solicitação de informações de perfil e a alteração do nível de público do visitante. Quando o visitante atinge um ponto de interação, a API do Interact pode solicitar uma ou mais ofertas ou acionar um evento. Quando o visitante deixa o ponto de contato — efetuando logout, por interrupção ou por expiração de tempo — o servidor de runtime termina a sessão de tempo de execução.

Esta é ma visão geral de configuração básica. Há muitos recursos opcionais que você pode ativar que permitem influenciar na recomendação da oferta como, por exemplo, o módulo de aprendizado. Para obter informações adicionais sobre esses recursos opcionais, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Trabalhando com Canais Interativos

Um canal interativo é uma representação de um ponto de contato voltado ao cliente que é usado para coordenar todos os objetos, dados e recursos de servidores envolvidos no marketing interativo. Em geral, você deve criar um canal interativo para cada ponto de contato que está sendo integrado ao Interact. Por exemplo, se tiver um website e uma central de atendimento com o Interact, crie dois canais interativos, um para cada tipo de ponto de contato. Todavia, você também pode desejar criar diferentes canais interativos para o propósito de representar pontos de contato do mesmo tipo. Por exemplo, se tiver websites diferentes para as diferentes marcas de sua empresa, crie um canal interativo para cada marca, mesmo se cada site estiver hospedado no mesmo servidor.

Os canais interativos estão onde você organiza e configura diversos componentes da configuração de interação, incluindo pontos de interação, zonas, eventos e categorias. O canal de interativo é também onde você mapeia tabelas de perfis e implementa os processos de interação e as estratégias para os servidores de runtime. Você pode encontrar links para outros componentes da configuração de interação (fluxogramas interativos e regras de tratamento) na guia de resumo de canal interativo para sua conveniência.

Canais interativos são um dos três elementos da configuração do Interact no Campaign que interage diretamente com a API do Interact. Você deve usar o nome exato do canal Interativo ao usar o método `startSession` na API. Esse nome não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Você pode ter tantos canais interativos quanto necessários para sua organização. Diferentes campanhas podem referenciar o mesmo canal interativo para a guia de estratégia de interação. Por exemplo, se tiver uma campanha para novos telefones celulares e outra campanha para novos planos de chamada, cada campanha pode ter uma guia de estratégia de interação para o canal interativo do website. A mesma campanha pode ter guias de estratégia interativa, cada uma referenciando um canal interativo diferente. Assim, a nova campanha de telefone celular pode ter uma guia de estratégia de interação para o website e uma guia de estratégia de interação para a central de atendimento.

O Número Máximo de Vezes para Mostrar uma Oferta

Uma das configurações para um canal interativo é **Nº máximo de vezes para mostrar qualquer oferta durante uma única visita**. Essa configuração define quantas vezes seu ponto de contato pode exibir uma única oferta a um único visitante durante uma única sessão de tempo de execução. Esse número é controlado pelo número de vezes que a oferta é registrada no log como um contato, não pelo número de vezes que o ambiente de tempo de execução recomenda uma oferta. Se você nunca registrar o log de contatos de oferta, o ambiente de tempo de execução assume que a oferta não foi apresentada e, dessa forma, continua recomendando a oferta, mesmo se o máximo tiver sido excedido.

O ambiente de tempo de execução também não considera sequências padrão como ofertas para o propósito de cálculo do **Nº máximo de vezes para mostrar qualquer oferta durante uma única visita**. Por exemplo todos os pontos de interação

possuem a mesma sequência padrão apresentando a mesma oferta padrão e algo aconteceu em sua rede para que o ponto de contato não pudesse atingir o servidor de runtime. Dessa forma, o ponto de contato está exibindo a sequência padrão a partir do ponto de interação. Apesar do ponto de contato estar apresentando a mesma oferta diversas vezes, essas exibições não são contabilizadas para **Nº máximo de vezes para mostrar qualquer oferta durante uma única visita**.

Criar um Canal Interativo

1. Selecione **Campanha > Canais Interativos**.

   A página Todos os canais interativos aparece.
2. Clique no ícone **Incluir um Canal Interativo** na página Todos os canais interativos.

   A página Incluir/Excluir Canal Interativo aparece.
3. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para o canal interativo. O nome e a descrição inseridos aqui são para sua referência e aparecem na janela e nos relatórios.
4. Selecione a **Política de Segurança** para o canal interativo. Se você não tiver criado nenhuma política de segurança, a política global padrão será selecionada e você não poderá alterá-la.
5. Selecione os grupos de servidores que deseja associar a esse canal interativo na lista de Grupos de Servidores de Runtime.

   É possível selecionar diversos grupos de servidores usando **Shift+Clique** ou **Ctrl+Clique**.
6. Selecione o servidor de produção na lista **Grupos de Servidores de Runtime de Produção**.
7. Insira o **Nº máximo de vezes para mostrar qualquer oferta durante uma única visita**.
8. Clique em **Salvar Alterações**.

A guia de resumo do canal interativo para o novo canal interativo é exibida.

Para editar o canal interativo, clique no ícone **Editar Resumo** na guia de resumo do canal interativo.

Nota: Não será possível editar a política de segurança depois de ter criado um canal interativo.

Para excluir um canal interativo, selecione a caixa de opção próxima ao canal interativo na página Todos os canais e clique no ícone **Excluir Selecionado**. Quando você inclui um canal interativo, você exclui todos os pontos de interação e eventos associados a ele. Se é possível ou não excluir o canal interativo depende do status de implementação do canal interativo.

Sobre Mapeamento de Tabelas

O mapeamento de tabelas é o processo de tornar tabelas de cliente externas ou sistema acessível no Campaign.

Um mapeamento de tabelas é o metadado usado para definir uma tabela base, de dimensão ou geral. Ele contém informações sobre a origem de dados, o nome e o local da tabela, os campos da tabela, os níveis de público e os dados. Os mapeamentos de tabela podem ser armazenados para reutilização em catálogos de tabela.

Mapear a Tabela de Perfis para um Canal Interativo

Você deve mapear uma tabela de perfis antes de poder mapear qualquer tabela de dimensões.

1. Clique em **unmapped**para o nível de público que você deseja mapear na tabela Perfil Mapeado na guia Resumo do canal interativo.

   O assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público aparece.
2. Conclua o assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público.

Quando o assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público valida o mapeamento de tabelas, ele referencia a origem de dados definida na propriedade `Campanha > partições > partiçãoN > Interação > fluxograma > origem de dados`. Todos os canais interativos devem referenciar a mesma origem de dados. Essa origem de dados é apenas para execução de teste.

Para editar o mapeamento de uma tabela de perfis, clique no nome da Tabela de Perfis Mapeada e conclua o assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público.

Mapear Tabelas de Dimensões para um Canal Interativo

Você deve mapear as tabelas de perfis no canal interativo antes de poder mapear as tabela de dimensões.

O assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público referencia a origem de dados definida na propriedade `Campanha > partições > partiçãoN > Interação > fluxograma > origem de dados`.

Todos os canais interativos devem referenciar a mesma origem de dados.

1. Clique no nome da tabela de perfis na Tabela Perfis Mapeada na guia Resumo do canal interativo.

   O assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público aparece.
2. Clique em **Mapear uma nova Tabela de Dimensões**.
3. Conclua o assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público.

Assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público

Use o assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público para mapear tabelas de perfis e de dimensões para seu canal interativo.

A primeira tela do assistente Mapear Tabelas de Perfis para Nível de Público exibe uma lista de tabelas que você pode mapear, editar ou remover o mapeamento.

- Para mapear uma tabela de dimensões unida à tabela de perfis, clique em **Mapear uma nova Tabela de Dimensões**. Apenas é possível mapear tabelas de dimensões após ter definido uma tabela de perfis para o nível de público.
- Para editar um mapeamento de tabela, selecione a tabela que deseja editar e clique em **Editar Mapeamento**.
- Para remover o mapeamento de uma tabela, selecione a tabela da qual deseja remover o mapeamento e clique em **Remover Mapeamento**.

Tabela 1. Selecione uma tabela para mapear

Campo	Descrição
Selecione uma tabela para mapear	Esta é uma lista de todas as tabelas na origem de dados definida pela propriedade `Campanha > partições > partiçãoN > Interação > fluxograma > dataSource`. Se estiver mapeando a tabela de perfis, você deve selecionar uma tabela que contenha o ID de público definido na categoria `Campanha > partições > partiçãoN > AudienceLevels`. Cada coluna de ID de público deve mapear nome por nome.
Carregar estes dados para a memória quando uma sessão de visita for iniciada	Selecione esta caixa de opção para carregar o registro associado ao membro do Público na sessão de tempo de execução quando a sessão iniciar. Se você selecionar esse recurso para todas as tabelas de dimensões no canal interativo, todas as leituras do banco de dados para o nível de público selecionado ocorrem no início de uma sessão de tempo de execução. Isso pode melhorar o desempenho geral de uma sessão de tempo de execução com o impacto de desempenho de leitura de um banco de dados no início de uma sessão de tempo de execução, assim todas as solicitações de dados subsequentes durante a sessão de tempo de execução são mais rápidas. Você pode recarregar dados das tabelas usando o método `setAudience`. Se você carregar todos os dados na memória, apesar de poder melhorar o desempenho, isso também aumenta os requisitos de memória para o sistema.
Nome da Tabela do IBM	O nome da tabela que aparece nos fluxogramas Interativos. É possível alterar como o nome da tabela é exibido em fluxogramas interativos para facilitar aos seus designers de fluxograma a seleção das tabelas corretas. O nome não pode ser vazio, deve iniciar com uma letra e pode conter apenas caracteres alfanuméricos e sublinhados. O nome da tabela do IBM também deve ser exclusivo dentro do mapeamento da tabela, por nível de público, por canal interativo.
Detalhes da tabela	O campo Detalhes da tabela exibe o **Nome do Campo** como ele aparece na origem de dados real, o campo **Nome do Campo do IBM** como ele aparece nos fluxogramas Interativos, o campo **Tipo** e se este é ou não um **Campo de Público**. Se estiver mapeando uma tabela de perfis, a maioria dessas tabelas está desativada. Os campos que correspondem aos campos de ID de público devem ter a **Chave de Público** selecionada. É possível definir valores **Padrão** para cada campo. Se estiver mapeando uma tabela de dimensões, a coluna Chave de Público está ativada. Selecione a caixa de opção **Chave de Público** para os campos sobre os quais desejar unir a tabela de dimensões à tabela base.

Se estiver mapeando uma tabela de perfis, clique em **Validar mapeamento**.

Se estiver mapeando uma referência de referência, clique em **Mapear Dimensão para Base**.

Tabela 2. Mapear Dimensão para Base

Campo	Descrição
A tabela de dimensões se relaciona à tabela base a seguir	Selecione a tabela à qual deseja unir esta tabela de dimensões.
Correspondendo campo da tabela base	Selecione os campos na tabela base aos quais os campos Chave na tabela de dimensões estão mapeados.
Tipo de junção	Selecione como deseja unir as tabelas. As opções válidas são **Seleção Automática**, **Junção Interna** e **Junção Externa**.

Validar Mapeamento

Quando você valida o mapeamento de uma tabela, o ambiente de design examina todos(as) os fluxogramas interativos, as campanhas e as configurações de aprendizado associadas a este canal interativo para assegurar que suas alterações não quebrem nenhuma parte de sua configuração de interação. Se, por exemplo, você remover um campo necessário por um fluxograma interativo, o ambiente de design exibe uma lista dos fluxogramas afetados que deve ser revisada antes de você implementar em um ambiente de tempo de execução.

Nota: Para validar o mapeamento, o Interact usa seu servidor de execução de teste do Interact. Seu servidor de runtime de execução de teste deve estar em execução para a Verificação de Sintaxe funcionar.

Se estiver editando uma mapeamento da tabela de perfis e os nomes de tabela ou ou campo forem alterados, o Interact remove o mapeamento de todas as tabelas de dimensões associadas à tabela de perfis.

Nota: Você deve clicar em **Concluir esta Alteração** para concluir o mapeamento da tabela.

Quando você incluir ou editar uma tabela de dimensões, certifique-se de que o esquema corresponda ao esquema da tabela de perfis.

Guia de Resumo do Canal Interativo

A guia de resumo do canal interativo contém duas seções principais, o Resumo de Canal Interativo e o Status de Implementação

Resumo do Canal Interativo

Tabela 3. Descrição da Seção Resumo do Canal Interativo

Cabeçalho	Descrição
Descrição	A descrição para o canal interativo. Quanto mais detalhada a descrição, melhor para os usuários de outro ambiente de design entenderem o propósito deste canal interativo específico. É possível alterar este valor clicando no ícone **Editar** e modificando a descrição no diálogo que aparece.
Diretiva de segurança	A política de segurança aplicável para este canal interativo. Este valor será especificado ao criar o canal interativo. Não é possível alterar a política de segurança em um canal interativo existente.

Tabela 3. Descrição da Seção Resumo do Canal Interativo (continuação)

Cabeçalho	Descrição
Grupos de Servidores de Runtime	Uma lista de disponíveis de servidores de runtime disponível para este canal interativo. É possível alterar este valor clicando no ícone **Editar** e modificando os grupos de servidores de runtime no diálogo que aparece.
Grupo de Servidores de Runtime de Produção	O grupo de servidores de runtime escolhido para seu ponto de contato de produção voltado ao cliente. É possível alterar este valor clicando no ícone **Editar** e modificando o grupo de servidores de runtime de produção no diálogo que aparece.
Nº máximo de vezes para mostrar qualquer oferta durante uma única visita	Um número inteiro definindo o número máximo de vezes para mostrar uma oferta específica durante uma única visita. O ambiente de tempo de execução usa esse número junto com regras de tratamento e o mecanismo de aprendizado ao escolher ofertas a serem exibidas. É possível alterar este valor clicando no ícone **Editar** e modificando o valor no diálogo que aparece.
Modo de aprendizado	Especifica se o canal interativo usa o modelo global learning, se usa as pontuações do fornecedor apenas para atribuição de peso da oferta ou se usa o modelo de aprendizagem customizada especificado no diálogo do canal interativo Novo ou Editar.
Tabela de Perfis Mapeada	Exibe o nome do IBM e o nome real para a tabela de perfis para cada nível de público definido no Campaign. Se ainda não tiver definido uma tabela de perfis, será exibido **não mapeada**. O nome da tabela ou **não mapeada** é um link para o assistente Mapear Tabela de Perfis para Nível de Público, no qual é possível mapear tabelas de perfis e dimensões para o canal interativo. O número de tabelas de perfis que você mapeou é listado com o número de níveis de público suportados. Você pode ter mais níveis de público definidos no Campaign que você necessita para seu ponto de contato. Não é necessário definir tabelas de perfis para todos os públicos, apenas para os públicos usados com sua interação em seu ponto de contato.

Fluxogramas e Estratégias

Essa seção exibe os fluxogramas e as estratégias interativas definidos e associados a este canal interativo. Essa seção contém as opções a seguir:

Tabela 4. Descrição da Seção Fluxogramas e Estratégias

Cabeçalho	Descrição
Fluxogramas Associados	Uma listagem de todos os fluxogramas associados a este canal interativo. Cada fluxograma listado aqui é um link que abrirá um fluxograma em que é possível visualizá-lo ou editá-lo, conforme necessário.
Estratégias Associadas	Uma listagem de todas as estratégias associadas a este canal interativo. Cada estratégia listada aqui é um link que abrirá uma estratégia interativa em que é possível visualizar e editar as regras de tratamento, bem como marcar ou desmarcar a estratégia interativa para a implementação.
Visualizar o Inventário de Regras de Tratamento	Um link que exibe o relatório Inventário de Regras de Tratamento do Canal, filtrado para este canal interativo.
Exibir histórico de implantação	Um link que exibe o relatório Histórico de Implementação do Canal para este canal interativo. Também é possível visualizar o histórico de implementação do canal interativo em um formato diferente na sua guia de implementação.
Editar resumo	Exibe o diálogo Resumo do Canal Interativo em que é possível modificar a maioria das informações na seção Resumo do Canal Interativo, acima. Isso é o mesmo que clicar no ícone **Editar** na parte superior da guia Resumo.

Trabalhando com Zonas

As zonas permite que você divida seus pontos de interação como áreas em seu ponto de contato. Quando você criar suas regras de tratamento, é possível torná-las mais específicas incluindo zonas para as regras. Por exemplo, se você dividir seu website em seção por tipo de produto como planos de chamadas e telefones para uma empresa de telecomunicações, é possível organizar seus pontos de interação em zonas relacionadas ao tipo de produto. Em suas regras de tratamento, é possível designar ao mesmo segmento diferentes ofertas dependendo de que zona o cliente está visualizando. Por exemplo, se o visitante estiver na zona de planos de chamadas, o visitante somente vê ofertas relacionadas aos novos planos de chamadas com melhores taxas. Quando visitante muda para a zona de telefones do ponto de contato, todas as ofertas são destinadas a novos telefones celulares.

É possível mover pontos de interação entre zonas. Um ponto de interação pode ser apenas um membro de uma zona por vez.

Incluindo Zonas em um Canal Interativo

Ao definir pontos de interação para seus visitantes, é possível especializar ainda mais esses pontos de interação, incluindo-os em zonas. Cada zona pode ter seu próprio conjunto de regras que determinam como as ofertas são apresentadas aos visitantes.

1. Clique no ícone **Incluir Zona** na guia Pontos de Interação de um canal interativo.

   O diálogo Incluir/Editar Zona é exibido.
2. Insira um **Nome** para a zona.
3. Insira uma **Descrição** para a zona.

   Esta descrição inserida aqui é exibida na guia Pontos de Interação do canal interativo após o salvamento da zona.
4. Opcionalmente, clique no link **Recursos Avançados** para exibir mais configurações possíveis de aplicar à zona.

   Se você exibir os recursos avançados, será possível determinar as seguintes configurações para a zona que está sendo incluída ou editada:

   Modo de Aprendizado. A seção **Modo de Aprendizado** especifica as regras pelas quais o aprendizado é aplicado à zona que está sendo criada ou editada. É possível escolher qualquer uma das seguintes configurações:

   - **Herdar do Canal Interativo** é a configuração padrão e instrui o Interact a usar o modo de aprendizado especificado para o canal interativo.
   - **Usar apenas Pontuações do Comerciante** indica que o Interact usa apenas as pontuações do comerciante para a ponderação da oferta.
   - **Usar Modelo de Aprendizado Customizado** usa um modelo de aprendizado customizado possível de especificar a partir da lista suspensa por nome. Observe que, se você não definiu nenhum modelo de aprendizado customizado para este canal interativo, esta opção ficará esmaecida e não poderá ser selecionada.

   Para grupos de regras nesta zona, resolver regras de aprendizado não uniformes por manipula uma situação na qual há um conflito entre como as ofertas são classificadas em um cenário de aprendizado misto, por exemplo, quando algumas ofertas são sugeridas por origens nas quais o aprendizado está ativado, e outras ofertas são sugeridas a partir de origens nas quais o aprendizado está desativado. Por exemplo, como cada zona e cada grupo de regras de tratamento podem definir sua própria regra de aprendizado e a regra definida para um grupo de regras de tratamento pode ser diferente da regra definida para a zona, as opções aqui determinam como o Interact resolve esse conflito.

   Há vários níveis diferentes no Interact em que cada aprendizado pode ser ativado ou desativado: globalmente, para cada canal interativo, para cada grupo de regras de tratamento e para cada zona. As opções na seção **Para grupos de regras nesta zona, resolver regras de aprendizado não uniformes por** fornece as seguintes soluções para o conflito:

   - **Combinação - Usar Modo de Aprendizado para esta zona (Padrão)** indica que a sequência de ofertas é selecionada com base na pontuação mais alta primeiro, independentemente da pontuação de aprendizado integrada.
   - **Priorizando Ofertas de não Aprendizado** indica que a sequência de ofertas seleciona ofertas de não aprendizado primeiro, seguidas por ofertas baseadas em aprendizado.
   - **Priorizando Ofertas de Aprendizado** indica que a sequência de ofertas seleciona ofertas de aprendizado primeiro, seguidas por ofertas não baseadas em aprendizado.
   - **Priorizando Ofertas de não Aprendizado: Deduplicar** fornece os mesmos resultados que a opção **Priorizando Ofertas de não Aprendizado**, mas com ofertas duplicadas removidas quando a mesma oferta é fornecida por origens de aprendizado e de não aprendizado.

- **Priorizando Ofertas de Aprendizado: Deduplicar** fornece os mesmos resultados que a opção **Priorizando Ofertas de Aprendizado**, mas com ofertas duplicadas removidas quando a mesma oferta é fornecida por origens de aprendizado e de não aprendizado.

% Aleatória especifica a chance de a oferta retornada ser selecionada aleatoriamente, sem considerar pontuações.

5. clique em **Salvar e Retornar** para voltar à guia Pontos de Interação ou em **Salvar e Incluir Outro** para continuar incluindo pontos de interação.

Para editar o nome e a descrição de uma zona, clique no nome da zona na guia Pontos de Interação.

Para excluir uma zona, selecione a caixa de seleção próxima à zona na guia Pontos de Interação e clique no ícone **Excluir Selecionado**. Não será possível excluir uma zona se ela for usada em uma regra de tratamento.

Por exemplo, suponha que você tenha uma zona com quatro grupos de regras:
- O grupo de regras Grupo1 possui um módulo de aprendizado chamado LM1. LM1 contém oferta1 com uma pontuação de 50%, e oferta2 com uma pontuação de 60%.
- O grupo de regras Grupo2 não possui nenhum módulo de aprendizado.
- O grupo de regras Grupo3 está sendo herdado para a zona.
- O grupo de regras Grupo4 contém oferta3 com uma pontuação de 65%, e oferta4 com uma pontuação de 45%. Nenhum modelo de aprendizado está designado a este grupo de regras. A opção **Usar pontuação do comerciante** é selecionada para este grupo de regras.

Neste exemplo, as ofertas para cada zona específica terão uma combinação de ofertas que avaliam a pontuação usando aprendizado ou nenhum aprendizado, dependendo da configuração. A lista a seguir descreve alguns cenários:
- Se você selecionar **Combinação - Usar Modo de Aprendizado para esta zona (Padrão)** para esta zona, a sequência de ofertas a serem selecionadas será baseada na pontuação mais alta primeiro, independentemente da pontuação de aprendizado integrada. Usando os grupos de regras acima, a sequência seria Oferta3 ponderada em 65%, Oferta2 ponderada em 60%, Oferta1 ponderada em 50% e Oferta4 ponderada em 40%.
- Se você selecionar **Priorizando Ofertas de não Aprendizado** para a zona, a sequência de ofertas será baseada em ofertas de não aprendizado sendo selecionadas primeiro, portanto, a sequência que usa os grupos de regras acima será oferta3 de não aprendizado, oferta4 de não aprendizado, oferta1 com aprendizado e, por último, oferta2.
- Se você selecionar **Aprendizado - Priorizando Ofertas de Aprendizado** para esta zona, a sequência de ofertas a serem selecionadas será baseada na seleção das ofertas de aprendizado primeiro, portanto, a sequência que usa os grupos de regras acima será oferta1 de Aprendizado, oferta2 de Aprendizado, oferta3 de não aprendizado e, por último, oferta4.
- Se você selecionar **Não aprendizado - Priorizando Ofertas de não Aprendizado: Deduplicar** para a zona, os resultados serão os mesmos de quando você seleciona **Priorizando Ofertas de não Aprendizado**; no entanto, os resultados removerão ofertas duplicadas.

- Se você selecionar **Priorizando Ofertas de Aprendizado: Deduplicar** para a zona, os resultados serão os mesmos de quando você seleciona **Priorizando Ofertas de Aprendizado**; no entanto, os resultados removerão ofertas duplicadas.
- Se você especificar um valor para o campo **Relacionado a % Aleatória**, esse valor será usado apenas quando o modo de aprendizado estiver ativado. As ofertas que não são de alta prioridade serão priorizadas de acordo com a porcentagem especificada.

Trabalhando com Pontos de Interação

Um ponto de interação é um dos três elementos da configuração do Interact no ambiente de design que interage diretamente com a API do Interact. Um ponto de interação é como você identifica onde em seu ponto de contato você solicita informações. Você organiza todos os seus pontos de interação em zonas. Quando você define que ofertas vão para que segmentos em suas regras de tratamento, é possível definir essas regras por zona. Assim, é possível ter diferentes tipos de ofertas disponíveis para diferentes seções de seu ponto de contato.

Sempre que o método `getOffers` ou `postEvent` for usado na API do Interact, você deve referenciar um ponto de interação. O nome do ponto de interação usado na API do Interact deve corresponder ao nome do ponto de interação conforme configurado no ambiente de design.

Cada ponto de interação deve conter alguma sequência padrão que o ponto de contato pode usar se não houver ofertas disponíveis.

Incluir um Ponto de Interação

1. Clique no ícone **Incluir Pontos de Interação** na guia Pontos de Interação de um Canal Interativo.

   O diálogo Incluir/Edita Ponto de Interação aparece.
2. Insira um **Nome** para o ponto de interação.
3. Selecione uma **Zona**.

   É possível mover o ponto de interação para uma nova zona após ela ser criada.
4. Insira a **Sequência Padrão para retorno**.
5. Insira uma **Descrição** para o ponto de interação.

   Esta descrição é exibida na guia Pontos de Interação.
6. clique em **Salvar e Retornar** para voltar à guia Pontos de Interação ou em **Salvar e Incluir Outro** para continuar incluindo pontos de interação.

É possível editar um ponto de interação clicando no nome do ponto de interação da guia Pontos de Interação.

É possível mover um ponto de interação para outra zona selecionando a caixa de opção próxima ao ponto de interação e clicando no ícone **Mover para**.

É possível excluir um ponto de interação selecionando a caixa de opção próxima ao ponto de interação e clicando no ícone **Excluir Selecionado**.

Referência de Ponto de Interação

A guia Ponto de interação usa os ícones a seguir.

Os ícones, da esquerda para direita, são descritos na tabela a seguir.

Nome do Ícone	Descrição
Incluir Zonas	Clique para incluir uma nova zona neste canal interativo.
Incluir Pontos de Interação	Clique para incluir um novo ponto de interação neste canal interativo.
Mover para	Selecione pontos de interação e, em seguida, clique neste ícone para mover os pontos de interação selecionados para uma nova zona.
Excluir selecionado	Selecione pontos ou zonas de interação e, em seguida, clique neste ícone para excluí-los.

Trabalhando com Eventos

Um evento é uma ação a qual é tomada por um visitante que aciona uma ação no ambiente de tempo de execução, como a colocação de um visitante em um segmento, apresentação de uma oferta ou registro de dados no log. Dentro do ambiente de design Interact, é possível criar um evento como um dos elementos de configuração que diretamente com o API Interact. Quando você estiver codificando seu ponto de contato para trabalhar com o APIInteract, use o método `postEvent` para referenciar eventos. O nome do evento usado na API do Interact deve corresponder ao nome do evento conforme configurado no ambiente de design. Esse nome não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, você pode criar qualquer um dos eventos a seguir:

- Terminar Sessão. Marca o término da sessão interativa do visitante.
- Obter Oferta. Solicita uma lista de ofertas recomendadas para entregar a um visitante.
- Obter Perfil. Solicita dados do perfil do visitante que estão armazenados na sessão, incluindo dados temporais e leitura de dados da tabela do perfil.
- Configurar Público. Altera o nível do público do visitante dentro de uma sessão interativa.
- Configurar Depuração. Substitui o nível de criação de logging atual para uma sessão interativa do visitante.
- Iniciar Sessão. Marca o início da sessão interativa do visitante.

Um evento aciona uma ou mais das ações predefinidas a seguir:

- **Acionar Ressegmentação**. O ambiente de tempo de execução executa fluxogramas interativos para o nível de público atual que está associado com o canal interativo novamente, usando os dados atuais na sessão do visitante.

  Quando estiver projetando sua interação, lembre-se de que a menos que você especifique um fluxograma específico, uma ação de ressegmentação executa todos os fluxogramas interativos que estão associados a este canal interativo com o nível de público atual novamente, e que qualquer solicitação para ofertas

aguarda até que todos os fluxogramas estejam concluídos. A ressegmentação excessiva em uma visita única pode afetar o desempenho do ponto de contato de maneira visível para o cliente.

Colocar o cliente em novos segmentos após novos dados significativos está incluído ao objeto de sessão do tempo de execução, como dados novos de solicitações do API Interact (como alterar o público) ou ações do cliente (como incluir itens novos a uma lista de desejos ou carrinho de compras).

- **Contato de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza as ofertas recomendadas para o serviço de banco de dados para efetuar o log das ofertas ao histórico de contato.

  Para integrações da web, efetue o log para o contato de oferta na mesma chamada onde você solicita ofertas para minimizar o número de solicitações entre o ponto de contato e o servidor de tempo de execução.

  Se o ponto de contato não retornar os códigos de tratamento para as ofertas que o Interact apresenta para o visitante, o ambiente de tempo de execução efetua o log na última lista de ofertas recomendadas.
- **Aceitação de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para o serviço de banco de dados para efetuar o log do histórico de resposta.
- **Rejeição de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para o serviço de banco de dados para efetuar o log do histórico de resposta.
- **Acionar Expressão do Usuário**. Uma ação de *expressão* é uma ação que é possível definir usando macros Interact, incluindo funções, variáveis e operadores, incluindo EXTERNALCALLOUT. É possível designar o valor de retorno da expressão a qualquer atributo de perfil.

  Quando você clica no ícone de edição próximo ao Acionar Expressão do Usuário,o diálogo de edição Expressão do Usuário padrão é exibido, e é possível usar este diálogo para especificar um nível de público, nome do campo opcional ao qual designar os resultados e a definição da expressão por si mesma.
- **Acionar Eventos**. É possível usar a função Evento Acionador para inserir um nome de evento que deseja ser acionado por esta ação. Se você inserir um evento que já está definido, este evento é acionado quando esta ação é executada. Se o nome do evento que você inseriu não existe, esta ação causa a criação deste evento com a ação específica.

Se você criar um evento com mais de 1 ação de oferta de log, lembre-se de que o API Interact executa a mesma ação para a oferta associada. Por esta razão, não crie um evento que efetue o log para aceitação e rejeição de oferta já que eles se contradizem. Entretanto, criando um evento único para efetuar contato de oferta e aceitação ou contato de oferta e rejeição pode ser útil no seu ambiente.

Por padrão, o ambiente de tempo de execução pode rastrear dois tipos de respostas, aceitação de oferta e rejeição de oferta. É possível modificar os tipos de resposta que os eventos de Aceitação de Oferta de Log e de Rejeição de Oferta de Log registram configurando as propriedades de configuração `aceitar` e `rejeitar`.

O API Interact pode também usar eventos para acionar ações definidas por meio do uso de parâmetros de evento no API. Esses eventos incluem o registro no log de uma tabela customizada, o rastreamento de diversos tipos de resposta e a especificação de um fluxograma específico para execução. Pode ser necessário criar alguns eventos sem Reação de Sistema definida, ou diversos com a mesma Reação de Sistema, como Log de Contato, para uso com os parâmetros de evento reservados.

Se desejar criar diversos eventos com a ação Log de Aceitação de Oferta, um para cada tipo de resposta que desejar registrar no log, ou um único evento com a ação Log de Aceitação de Oferta que você usa para cada chamada `postEvent` usada para registrar no log diferentes tipos de resposta.

Por exemplo, crie um evento com a ação Log de Aceitação de Oferta para cada tipo de resposta. Você define as respostas customizadas a seguir na tabela `UA_UsrResponseType` [como Nome (código)]: Explorar (EXP), Considerar (CON) e Confirmar (CMT). Em seguida, cria três eventos e os nomeia como LogAccept_Explore, LogAccept_Consider e LogAccept_Commit. Todos os três eventos são os mesmos (têm a ação Aceitação de Oferta de Log), mas os nomes são diferentes então a pessoa que trabalha com o API Interact pode distingui-los.

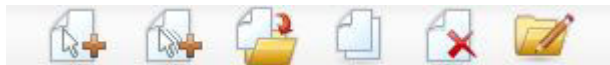
Ou, você pode criar um evento único com a ação Aceitação de Oferta de Log que você usa para todos os tipos de resposta do cliente. Por exemplo, nomeie `LogCustomResponse`.

Quando você está trabalhando com o API Interact, não existe diferença funcional entre os eventos, mas nomear convenções pode tornar o código mais claro. Além disso, se você der um nome separado a cada resposta customizada, o relatório de Resumo de Atividades de Evento do Canal exibirá informações mais precisas.

Para obter informações adicionais sobre parâmetros reservados e o método `postEvent`, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Para monitorar com que frequência todos esses eventos ocorrem em seu ponto de contato, consulte “Sobre o Relatório de Resumo de Atividades do Evento do Canal” na página 96.

Referência de Evento

A guia de eventos usa os ícones a seguir.

É possível mover o cursor do mouse em cada ícone para ver seu nome. Os ícones, da esquerda para direita, são descritos na tabela a seguir.

Nome do Ícone	Descrição
Incluir Eventos	Clique para incluir um novo evento neste canal interativo.
Incluir Padrões de Evento	Clique para definir um novo padrão de evento para este canal interativo.
Mover itens selecionados para a seguinte categoria	Selecione um ou mais eventos ou padrões de eventos, em seguida clique neste ícone para mover os itens selecionados para uma nova categoria.
Copiar itens selecionados	Selecione um ou mais eventos ou padrões de evento, em seguida clique neste ícone para duplicar os itens selecionados. Interact inclui automaticamente um sufixo numérico aos nomes de cada cópia.
Excluir itens selecionados	Selecione eventos ou padrões de eventos, em seguida clique neste ícone para excluí-los.
Gerenciar Categorias	Clique para abrir uma caixa de diálogo no qual é possível criar, excluir e editar categorias neste canal interativo.

Incluir um Evento

1. Clique no ícone **Incluir Eventos** na guia Eventos do Canal Interativo.

   O diálogo Incluir Evento aparece.
2. Na guia Geral, forneça um nome e uma descrição para este evento que irá ajudar a identificá-lo mais tarde.

   A descrição aparece na guia de eventos e é apenas para a sua referência.
3. Opcionalmente, escolha a categoria na qual você deseja organizar este evento.

   As categorias são apenas para os seus propósitos organizacionais, e não afetam a operação ou uso do evento. É possível mover eventos para outras categorias após eles serem criados.
4. Clique na guia Ações para continuar a definir este evento.
5. Clique em **Salvar e Retornar** para retornar à guia Eventos ou **Salvar e Incluir Outro** para continuar incluindo eventos.

É possível editar um evento clicando no nome do evento na guia Eventos.

É possível mover um evento para outra categoria selecionando o evento e clicando no ícone **Mover itens selecionados para a categoria a seguir**.

É possível excluir um evento selecionando o evento e clicando no ícone **Excluir itens selecionados**.

Trabalhando com categorias e eventos

Categorias é uma ferramenta de organização para seus eventos e padrões de evento. As categorias não têm nenhum efeito na configuração do seu Interact, a não ser torná-lo mais fácil para você gerenciar o que pode ser centenas de eventos ou padrões de evento.

Você cria categorias para organizar seus eventos e padrões de evento em quaisquer grupos que façam sentido para a sua organização. Por exemplo, é possível criar categorias baseadas em propósito de evento (tais como "resegment" ou "logContact") ou onde o padrão de evento é usado no ponto de contato (tais como "cellPhoneCatalogPage" ou "newCallPlanScript").

É possível mover eventos e padrões de evento entre categorias. Cada evento ou padrão de evento pode ser um membro de apenas uma categoria.

Incluir uma Categoria

1. Clique no ícone **Gerenciar Categorias** na guia Eventos do Canal Interativo.

   O diálogo Gerenciar Categorias aparece.
2. Clique em **Novo** para abrir o diálogo Nova Categoria.
3. Insira um **Nome de Categoria** e uma **Descrição**.
4. Clique em **OK** para retornar ao diálogo Gerenciar Categorias.
5. Clique em **Fechar** para retornar na guia Eventos ou clique em **Novo** para incluir categorias adicionais.

Para editar o nome ou descrição de uma categoria, selecione a categoria no diálogo Gerenciar Categorias e clique em **Editar**.

Para excluir uma categoria, selecione a categoria no diálogo Gerenciar Categorias e clique em **Excluir**.

Nota:

Se você excluir uma categoria que contém eventos ou padrões de evento, todos os eventos e os padrões de evento na categoria também serão excluídos. Use o botão **Excluir** com cuidado.

Trabalhando com padrões de evento

Um padrão de evento é uma maneira flexível de personalizar ofertas baseadas nos padrões da atividade do visitante. Usando padrões de evento (também conhecidos como "acionadores de comportamento"), é possível testar um evento ou uma coleção de eventos que ocorra durante uma interação e, se a ocorrência do padrão especificado do evento for cumprida, acione uma ou mais ações como resposta.

Por exemplo, você pode definir um padrão de evento como esse, quando um visitante visualizar certa combinação de páginas ou visitar certas páginas por um número específico de vezes, uma oferta específica é apresentada. É possível testar ações como fazer download de certos documentos, visualizar mídia específica e procurar por termos diferentes. Para uma central de atendimento, por exemplo, os eventos podem incluir a razão para a interação ou a solicitação de serviço que é iniciada durante a interação.

É possível especificar um padrão de evento para um Canal Interativo ou global para torná-lo disponível em todos os Canais Interativos.

Após definir os padrões de evento que estão disponíveis para um Canal Interativo (porque são definidos naquele IC ou porque são globais), é possível usá-los em seu fluxograma interativo. É possível definir caixas de processo Selecionar, Decisão ou PopulateSeg para que quando um padrão de evento for correspondido (o estado do padrão de evento se torna verdadeiro), o visitante seja incluído em um segmento pré-definido ao qual ofertas específicas são, então, designadas.

Padrões de evento afetam a sessão interativa do visitante com o ambiente de tempo de execução das maneiras a seguir:

- Quando uma sessão interativa começa, o Interact tenta carregar quaisquer estados de padrão de evento anteriores que estão associados com o ID público do visitante atual, se os estados de padrão de evento existem.
- Quando um evento é postado, o Interact atualiza os estados de quaisquer padrões de evento que usarem o evento.
- Se um padrão de evento é usado na sessão, como durante a execução de um fluxograma interativo, o status do padrão de evento é recuperado.
- Quando uma sessão é encerrada, os status de todos os padrões de evento atualizados que são associados ao ID público do visitante são armazenados no banco de dados, se o ID público for conhecido (isto quer dizer que o perfil do visitante pode ser localizado na origem dos dados do perfil). Caso contrário, os estados do padrão de evento são descartados.

  A vantagem é que os estados do padrão de evento são independentes das sessões do usuário, então as atividades do evento de uma sessão do usuário são refletidas em outra sessão, contanto que o ID público corresponda e que ambas as sessões sejam ativas quando aquelas atividades de evento acontecerem.

Note também que os estados do padrão de evento para usuários são descartados por padrão ao final da sessão, a menos que a propriedade de configuração `interact | services | eventPattern | persistUnknownUserStates` esteja configurada como `VERDADEIRO` ou o parâmetro da sessão`UACISavePatternStates` esteja configurado como `VERDADEIRO`.

Nota: Se o ID público mudar no meio de uma sessão, o Interact tenta carregar os estados padrão de evento salvos para o novo ID público. No cenário em que o ID público anterior é desconhecido e a definição de configuração (`interact | services | eventPattern | mergeUnknowUserInSessionStates`) é configurada como verdadeira, ou o parâmetro da sessão UACIMergePatternStates é configurado como verdadeiro, as atividades do evento de usuário que pertencem ao ID público anterior na mesma sessão são mescladas no novo ID público.

Para incluir um evento padrão

A guia Eventos na página Canal Interativo fornece o recurso de definir padrões de evento para identificar os padrões de atividade e de comportamento do visitante, e executa ações específicas quando esses padrões são identificados.

1. Clique no ícone Incluir Evento Padrão na barra de ferramentas do Canal Interativo.
2. Opcionalmente, escolha uma categoria na qual você deseja organizar este padrão de evento. A categoria não tem nenhum efeito em como o padrão de evento opera; ela é usada apenas para propósitos organizacionais.
3. Opcionalmente, especifique o intervalo de data durante o qual você deseja que o evento padrão seja válido. Os campos de data são usados das maneiras a seguir:
   - Se nenhuma data é especificada, o padrão de evento é válido conforme ele é implementado.
   - Se você especificar somente a data de início, o padrão de evento é válido a partir da data e hora até que ele seja desimplementado.
   - Se você especificar somente a data de encerramento, o padrão de evento é válido a partir da hora que é implementado até a data e hora de encerramento.
   - Se você especificar para ambos uma data de início e de encerramento, o padrão de evento é válido somente durante um intervalo especificado.
4. Especifique opcionalmente uma duração de reconfiguração como um número especificado de minutos, horas ou dias.

   A duração da reconfiguração indica quanto tempo o estado padrão permanece verdadeiro (ou seja, o padrão de evento foi satisfeito por uma interação do visitante específico) até que ele ser reconfigurado. Após a duração de reconfiguração, as condições do padrão de evento devem ser cumpridas novamente antes de serem consideradas verdadeiras novamente. A configuração padrão para a duração da configuração é de 1 dia.
5. Usar a guia Padrão para especificar um ou mais eventos que devem ocorrer antes do padrão de evento ser considerado cumprido (então seu estado é verdadeiro).
6. Selecione como o padrão de evento será avaliado a partir da lista suspensa Tipo de Padrão, de uma das opções a seguir:
   - **Corresponder Todos.** Requer que todos os eventos que você especificou abaixo devam ocorrer antes que o padrão de evento seja correspondido. Selecionar esta opção permite que você inclua um ou mais eventos na lista Eventos Selecionados.

- **Contador.** Permite que você especifique um único evento para usar como teste, mas requer que o evento ocorra o número de vezes especificado antes do padrão de evento ser cumprido. Por exemplo, você talvez requeira que o visitante gere um rejeição 10 vezes, ou que o visitante requeira contato 1 vez. Selecionar esta opção permite que você inclua somente um evento na lista Eventos Selecionados.
- **Contador de Peso.** Permite que você especifique que a pontuação total dos eventos selecionados devem atingir o total especificado antes que o padrão de evento seja cumprido. Com esta opção, é possível incluir múltiplos eventos na lista Eventos Selecionados, mas em vez de requerer que cada evento ocorra (como com Corresponder Todos), os eventos devem ocorrer o número especificado de vezes em qualquer combinação antes que o padrão de evento seja cumprido.

  Por exemplo, se você selecionar dois eventos e um valor 10 de Contador de Peso, o padrão de evento poderá ser cumprido se um dos eventos ocorrer 10 vezes, se cada evento ocorrer 5 vezes, se um evento ocorrer 2 vezes e outro 8 vezes, e assim por diante.

7. Usar a guia Ações para especificar quais ações devem ocorrer quando o padrão especificado pela guia Padrão for cumprido. É possível selecionar uma ou mais ações para executar, da lista a seguir:
   - **Acionar Ressegmentação**. O ambiente de tempo de execução executa fluxogramas interativos para o nível de público atual que está associado com o canal interativo novamente, usando os dados atuais na sessão do visitante.

     Quando estiver projetando sua interação, lembre-se de que a menos que você especifique um fluxograma específico, uma ação de ressegmentação executa todos os fluxogramas interativos que estão associados a este canal interativo com o nível de público atual novamente, e que qualquer solicitação para ofertas aguarda até que todos os fluxogramas estejam concluídos. A ressegmentação excessiva em uma visita única pode afetar o desempenho do ponto de contato de maneira visível para o cliente.

     Colocar o cliente em novos segmentos após novos dados significativos está incluído ao objeto de sessão do tempo de execução, como dados novos de solicitações do API Interact (como alterar o público) ou ações do cliente (como incluir itens novos a uma lista de desejos ou carrinho de compras).
   - **Contato de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza as ofertas recomendadas para o serviço de banco de dados para efetuar o log das ofertas ao histórico de contato.

     Para integrações da web, efetue o log para o contato de oferta na mesma chamada onde você solicita ofertas para minimizar o número de solicitações entre o ponto de contato e o servidor de tempo de execução.

     Se o ponto de contato não retornar os códigos de tratamento para as ofertas que o Interact apresenta para o visitante, o ambiente de tempo de execução efetua o log na última lista de ofertas recomendadas.
   - **Aceitação de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para o serviço de banco de dados para efetuar o log do histórico de resposta.
   - **Rejeição de Oferta de Log**. O ambiente de tempo de execução sinaliza a oferta selecionada para o serviço de banco de dados para efetuar o log do histórico de resposta.
   - **Acionar Expressão do Usuário**. Uma ação de *expressão* é uma ação que é possível definir usando macros Interact, incluindo funções, variáveis e operadores, incluindo EXTERNALCALLOUT. É possível designar o valor de retorno da expressão a qualquer atributo de perfil.

Quando você clica no ícone de edição próximo ao Acionar Expressão do Usuário,o diálogo de edição Expressão do Usuário padrão é exibido, e é possível usar este diálogo para especificar um nível de público, nome do campo opcional ao qual designar os resultados e a definição da expressão por si mesma.

- **Acionar Eventos**. É possível usar a função Evento Acionador para inserir um nome de evento que deseja ser acionado por esta ação. Se você inserir um evento que já está definido, este evento é acionado quando esta ação é executada. Se o nome do evento que você inseriu não existe, esta ação causa a criação deste evento com a ação específica.

8. Clique em **Salvar e Retornar** para fechar o diálogo Padrão de Evento, ou clique em **Salvar e Incluir Outro** para salvar o padrão de evento e criar um novo.

Após criar os padrões de evento, eles se tornam disponíveis dentro do ambiente de design, aparecendo em fluxogramas interativos nas caixas de processo Selecione, Decisão e PopulateSeg, bem como na caixa de processo Lista Interativa nos fluxogramas de lote. Nesses processos de fluxograma, é possível definir suas consultas para que quando os padrões de evento forem definidos, as ações que você definiu sejam executadas e o visitante seja apresentado com a oferta apropriada.

Trabalhando com Restrições

As restrições de oferta oferecem uma forma de limitar o número de vezes que uma oferta ou uma coleção de ofertas pode ser apresentada ao longo de períodos de tempo definidos. Por exemplo, você pode desejar suprimir uma oferta após uma cota de impressões predefinida (como um determinado número de impressões em um dia) ter sido atendida ou distribuir ofertas em uma página da web entre diferentes linhas de produto.

Usando a guia Restrições no Interact, é possível criar, excluir, ativar ou desativar uma restrição de oferta.

Incluir uma Restrição de Oferta

1. Clique no ícone **Incluir Restrições** na guia Restrições de um Canal Interativo.

   O diálogo Incluir/Editar Restrições aparece.
2. Insira um **Nome** para a restrição de oferta.
3. Insira uma **Descrição** para a restrição.

   Esta descrição aparece na guia Restrições para identificar esta restrição de oferta.
4. Especifique as ofertas às quais a restrição deve se aplicar selecionando **na Pasta** ou **na Lista de Ofertas** e, em seguida, usando a lista suspensa conjunta selecione a pasta ou lista de ofertas desejada.

   Você pode especificar que as ofertas devem ser disponibilizadas durante um intervalo específico de datas e horas, até um número máximo de vezes dentro de um período específico ou ambos.
5. Especifique o intervalo de datas durante o qual as ofertas devem ser disponibilizadas pelas estas etapas a seguir:
   a. Clique no campo **Iniciar ofertas de serviço após** e use a ferramenta de calendário que aparece para especificar a primeira data na qual as ofertas devem ser disponibilizadas e, em seguida, use a lista suspensa próxima a ela para selecionar o primeiro horário em que elas devem ser disponibilizadas.

b. Clique no campo **Parar ofertas de serviço em** e use a ferramenta de calendário que aparece para especificar a última data na qual as ofertas devem ser disponibilizadas e, em seguida, use a lista suspensa próxima a ela para selecionar o último horário em que elas devem ser disponibilizadas.

6. Como opção, preencha os campos **Distribuir igualmente com** para especificar o número máximo de impressões que deseja as ofertas exibidas dentro de um único período de tempo.
   - Insira o número máximo de vezes que deseja as ofertas exibidas no campo **no máximo <número> impressões** (substituindo <número> pelo número máximo real que você necessita).
   - Use a lista suspensa **por** para especificar o período de tempo no qual deseja que o número máximo de impressões seja servido aos visitantes (como por hora, por dia e assim por diante).

   Se você não preencher os campos **Distribuir igualmente**, o servidor do Interact disponibiliza as ofertas como usual para este canal de interação.
7. Opcionalmente, insira o número geral máximo de vezes que deseja as ofertas servidas no campo **Impressões**.

   Se você não inserir um valor nesse campo, nenhum número máximo de restrições de ofertas será aplicado.
8. Clique em **Ativar** para ativar essa restrição de oferta dentro dos parâmetros definidos.
9. Clique em **Salvar e Retornar** para voltar a guia Restrições ou **Salvar e Incluir Outro** para continuar incluindo restrições de ofertas.

É possível editar uma restrição clicando o nome da restrição na guia Restrições.

É possível excluir uma restrição de oferta selecionando a caixa de opção próxima a seu nome e clicando o ícone **Excluir Selecionado**.

Editar uma Restrição de Oferta

1. Clique na guia Restrições de um canal interativo para visualizar a lista de restrições.
2. Clique no nome da restrição que deseja editar.

   O diálogo Incluir/Editar Restrições aparece.
3. Opcionalmente, modifique o **Nome**, a **Descrição** ou as definições de configuração da restrição.
4. Clique em **Salvar e Retornar** para retornar à guia Restrições ou **Salvar e Incluir Outra** para salvar suas alterações e incluir uma nova restrição.

A restrição da oferta é atualizada com as alterações feitas.

Ativar e Desativar uma Restrição de Oferta

As restrições de oferta são definidas com um intervalo de tempo durante o qual elas serão usadas. Todavia, podem existir momentos em que você queira evitar o uso da restrição de oferta sem ter que redefinir seu intervalo de operação, ou que você queira desativar uma restrição de oferta após seu horário de início e encerramento para evitar sua consideração por completo. É possível desativar e ativar restrições de oferta usando o diálogo Incluir/Editar Restrição.

1. Clique no nome da restrição que deseja na guia Restrições de Canal Interativo.

   O diálogo Incluir/Excluir restrição aparece.

2. Para desativar a restrição de oferta para que as ofertas selecionadas sejam oferecidas sem as restrições definidas aqui, clique em **Desativar**.
3. Para ativar a restrição de oferta, clique em **Ativar**.
4. Clique em **Salvar e Retornar** para retornar à guia Restrições ou clique em **Salvar e Incluir Outra** para incluir outra restrição.

Excluir uma Restrição de Oferta

Nota: Não é possível recuperar uma restrição após excluí-la.

1. Selecione a caixa de seleção próxima à(s) restrição(ções) que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir Selecionado**.
3. Confirme a exclusão.

Interact exclui as restrições selecionadas.

Trabalhando com Modelos de Aprendizado

O Interact possui um módulo de aprendizado integrado que monitora o comportamento em tempo real de seus visitantes para influenciar os fluxogramas interativos e ajudar a selecionar quais ofertas apresentar. Também é possível definir as configurações de aprendizado para designar atributos no nível do canal interativo, para que cada canal interativo possa ter seu próprio conjunto de modelos de aprendizado customizado. Isso também é referenciado com "autoaprendizado".

Nota: Antes de poder usar o recurso Autoaprendizado, você deve ativar globalmente o aprendizado integrado para seu ambiente do Interact. Para obter informações sobre ativação do módulo de aprendizado assim como informações sobre aprendizado em geral, consulte o *Guia do Administrador do IBM Interact*.

Usando a guia de Autoaprendizado no Interact, é possível criar, excluir, editar ou desativar um modelo de aprendizado para um canal interativo.

Incluir um Modelo de Aprendizado

1. Clique no ícone **Incluir Modelo** na guia Autoaprendizado de um Canal Interativo.

   O diálogo Incluir/Editar Modelos de Aprendizado aparece.
2. Insira um **Nome** para um modelo de aprendizado.
3. Insira uma **Descrição** para o modelo de aprendizado.

   Esta descrição aparece na guia Autoaprendizado para identificar este modelo de aprendizado.
4. Conclua a definição para o modelo de aprendizado incluindo os atributos de visitante na lista **Atributos Previstos de Interesse**.

   Essa lista especifica quais atributos do visitante você deseja que o Interact monitore para determinar as melhoras ofertas para apresentar aos visitantes. Para obter uma descrição detalhada do aprendizado e dos atributos de aprendizado, consulte *Visão geral do aprendizado integrado do Interact Guia do Administrador do IBM Interact*.
5. Clique em **Ativar** para ativar este modelo de aprendizado dentro dos parâmetros definidos.
6. Clique em **Salvar e Retornar** para voltar à guia Autoaprendizado ou **Salvar e Incluir Outro** para continuar incluindo modelos de aprendizado

Você pode editar um modelo de aprendizado clicando no nome do modelo de aprendizado na guia Autoaprendizado.

É possível excluir um modelo de aprendizado selecionando a caixa de opção próxima a seu nome e clicando no ícone **Excluir Selecionado**.

Editar um Modelo de Aprendizado

1. Clique na guia Autoaprendizado de um canal interativo para visualizar a lista de modelos de aprendizado.
2. Clique no nome do modelo de aprendizado que deseja editar.

   O diálogo Incluir/Editar Modelo de Aprendizado parece.
3. Opcionalmente, modifique o **Nome**, a **Descrição** ou as definições de configuração do modelo de aprendizado.
4. Clique em **Salvar e Retorna** para voltar à guia Autoaprendizado ou em **Salvar e Incluir Outro** para salvar suas alterações e incluir um novo modelo de aprendizado

O modelo de aprendizado é atualizado com as alterações feitas.

Excluir um Modelo de Aprendizado

Nota: Você não pode recuperar um modelo de aprendizado depois de tê-lo excluído.

1. Selecione a caixa de seleção próxima ao(s) modelo(s) de aprendizado que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir Selecionado**.
3. Confirme a exclusão.

O Interact exclui os modelos de aprendizado selecionados. Observe que não é possível excluir um modelo de aprendizado que está em uso no momento.

Ativar e Desativar um Modelo de Aprendizado

Podem existir momentos em que você deseja evitar que um modelo de aprendizado fique disponível em um canal de aprendizado sem excluí-lo inteiramente, de maneira que ele esteja disponível novamente no futuro quando necessário. É possível desativar e ativar modelos de aprendizado usando o diálogo Incluir/Editar Modelo de Aprendizado.

1. Clique no nome do modelo de aprendizado que deseja editar na guia Autoaprendizado do Canal Interativo.

   O diálogo Incluir/Editar Modelo de Aprendizado parece.
2. Para desativar o modelo de aprendizado para que ele não esteja mais disponível no canal interativo, clique em **Desativar**.
3. Para ativar o modelo de aprendizado, clique em **Ativar**.
4. Clique em **Salvar e Retornar** para retornar à guia Autoaprendizado ou clique em **Salvar e Incluir Outro** para criar um modelo de aprendizado customizado adicional.

Trabalhando com Segmentos Inteligentes

o Interact usa segmentos inteligentes em regras de tratamento para designar ofertas aos visitantes. Diferentemente dos segmentos estratégicos, é possível criar segmentos inteligentes apenas em sessões do Campaign. Para criar segmentos inteligentes, você deve usar fluxogramas interativos.

Depois de criar os segmentos inteligentes, é possível organizá-los exatamente como você organiza segmentos estratégicos.

Ao trabalhar com segmentos na página Segmentos do Campaign, é possível distinguir segmentos inteligentes pelo ícone a seguir: .

Criar uma Sessão

Os fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões do Campaign. Você deve criar no mínimo uma sessão para seus fluxogramas interativos. Use a mesma política de segurança para a sessão que a política para o canal interativo que será associada aos fluxogramas na sessão.

Sessões podem conter uma combinação de fluxogramas em lote e interativos. Se a sua sessão contiver ambos os tipos de fluxogramas, e você clicar no ícone **Executar** e selecionar **Executar Todos** na página de Resumo da Sessão, apenas os fluxogramas em lote são executados. Você não pode executar os fluxogramas interativos a partir do ambiente de design, apenas é possível realizar execuções de teste.

Definir um Fluxograma Interativo

Os fluxogramas interativos fornecem a lógica de segmentação para sua interação. Quando o ambiente de tempo de execução cria uma sessão de tempo de execução do visitante, uma das primeiras etapas é reunir todas as informações de perfil disponíveis para o visitante e executá-lo por meio de todos os fluxogramas interativos associados ao canal interativo. Isso coloca o visitante em zero ou mais segmentos inteligentes. O ambiente de tempo de execução então usa esses segmentos para recomendar ofertas conforme definido pelas regras de tratamento.

É possível executar novamente as informações de perfil por meio de todos os fluxogramas usando um evento com a ação Ressegmentação de Acionador.

É possível criar fluxogramas interativos apenas dentro de sessões do Campaign.

Consulte Capítulo 3, “Sobre Fluxogramas Interativos”, na página 59 para obter detalhes sobre a criação de fluxogramas interativos.

Definir Ofertas

Se ainda não tiver feito isso, você deve criar as ofertas que o Interact pode recomendar.

Importante: O Interact não suporta listas de ofertas nesse momento.

Conforme você cria suas ofertas, lembre-se de que a API do Interact pode referenciar as informações a seguir a partir da oferta:

- atributos de oferta customizados
- código da oferta

- descrição da oferta
- data efetiva da oferta
- data de expiração da oferta
- nome da oferta
- código de tratamento da oferta

Conforme você mapeia ofertas no Campaign em ofertas de seu ponto de contato como, por exemplo, código HTML para um banner de propaganda, mantenha em mente que as informações estão disponíveis para convenção de nomenclatura. Por exemplo, você pode desejar salvar todos os banners de propaganda em arquivos com o mesmo nome que o código da oferta para fácil referência.

Ao criar uma chamada `postEvent` que faz o log de aceitação ou rejeição de oferta, você deve incluir o código de tratamento da oferta. Todavia, se você ativar o rastreamento de respostas entre sessões, é possível coincidir com o código de tratamento, código da oferta ou um código customizado específico para seu ambiente. Para obter detalhes adicionais sobre o rastreamento de respostas entre sessões, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Você pode usar a classe `nameValuePair` da API do Interact para definir ou recuperar dados a partir dos atributos da oferta customizados.

Se você fizer alterações em ofertas usadas nas regras de tratamento, incluindo tornar uma oferta obsoleta, você deve reimplementar todos os canais interativos associados ao grupo de servidores para as alterações entrarem em vigor no grupo de servidores.

Modelos de Oferta para o Interact

Você deve ativar os atributos de oferta ID IP e IPName para todas as ofertas usadas pelo Interact. Esses atributos devem existir e são automaticamente preenchidos durante o tempo de execução, sobrescrevendo todos os atributos ID IP ou IPName padrão que você definiu. O ID IP é o ID interno e o IP Name é o nome para o ponto de interação associado à oferta. Esses dados são necessários para relatório. Se você não ativar **Permitir que ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real**, ainda é possível usar as ofertas com regras de tratamento. Todavia, o Interact não poderá incluir essas ofertas em relatórios.

Se o seu modelo de oferta contiver a data efetiva e a data de expiração da oferta, você pode definir as datas relativas à **Data da execução do fluxograma**. Por exemplo, é possível definir a data Efetiva da Oferta como a Data da execução do fluxograma. Assim, oferta pode expirar alguns dias após a data efetiva. No caso de fluxogramas Interativos, a **Data da execução do fluxograma** é o momento no qual do ambiente de tempo de execução recomenda a oferta ao ponto de contato para apresentação.

Criar Modelos para o Interact

1. Siga as instruções no *Guia do Administrador do Campaign* com as exceções a seguir.
2. Na Etapa 1 de 3: Metadados, selecione a caixa de opção **Permitir que ofertas criadas a partir desse modelo sejam usadas nas interações em tempo real**.
3. Na Etapa 3 de 3: Valores Padrão, defina os entirety of your valores padrão **ID IP** e **Nome IP**.

É possível inserir um número inteiro para o valor padrão de ID IP e tentar qualquer sequência para Nome de IP. Os valores são automaticamente preenchidos com os dados corretos pelo tempo de execução runtime. Todavia, o ambiente de design requer um valor padrão.

Trabalhando com Regras de Tratamento

As regras de tratamento são as diretrizes principais usadas pelo Interact para apresentar ofertas. As regras de tratamento são onde você designa ofertas para segmentos inteligentes por zona. Também é possível incluir uma pontuação de marketing para cada regra para incluir peso à oferta dentro do mecanismo de aprendizado.

Nota: Há diversos recursos opcionais que você pode usar para influenciar mais ou substituir as regras de tratamento. Para obter informações adicionais sobre a apresentação da oferta do Interact, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

As regras de tratamento são organizadas por segmento inteligente. Você designa qualquer número de ofertas a cada segmento. Após designar ofertas a um segmento, é possível definir uma zona em que essa oferta é aplicável. É possível designar a mesma oferta ao mesmo segmento diversas vezes e designá-la a diferentes zonas.

Se você excluir um segmento inteligente ou obsoletar uma oferta, o Campaign desativa todas as regras de tratamento contendo esse segmento ou essa oferta.

Os segmentos inteligentes são mapeados em células dentro de uma campanha. É possível editar os códigos de célula associados a cada segmento inteligente na guia de estratégia de interação.

Você deve selecionar ofertas criadas a partir de um modelo de ofertas apenas com a opção **Permitir que ofertas criadas a partir desse modelo sejam usadas em interações em tempo real** ativada. Se isso não for feito, os dados do seu relatório não serão precisos.

As regras de tratamento são definidas na tabular de estratégia de interação de uma campanha. É possível copiar estratégias de interação de uma campanha para outra usando o ícone Copiar Estratégia de Interação na parte superior da guia.

Elegibilidade da oferta

As regras de tratamento são o primeiro nível de métodos que o Interact usa para determinar que ofertas são elegível para um visitante. O Interact tem diversos recursos opcionais que você pode implementar para enriquecer suas designações de ofertas para o visitante.

- Supressão de oferta
- Ofertas globais
- Designações de ofertas individuais
- Substituição de pontuação
- Aprendizado

Antes de criar suas regras de tratamento, confirme com seu administrador do Interact que recursos de elegibilidade de oferta estão disponíveis para você. Por exemplo, se estiver usando uma tabela de substituição para substituir a pontuação

de marketing, pode não ser necessário alterar as pontuações de marketing a partir do padrão para todas as suas regras de tratamento.

Para obter informações adicionais sobre os recursos de elegibilidade da oferta, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Pontuação de Marketing

Cada regra de tratamento contém uma pontuação de marketing, representada pela régua de controle. A pontuação padrão é 50. Quanto mais alta a pontuação, maior a probabilidade de o Interact selecionar a oferta para recomendação. Dependendo de como suas regras de tratamento foram configuradas entre diversas campanhas, você pode ter diversas ofertas designadas aos mesmos segmentos inteligentes. O Interact usa a pontuação de marketing para ajudar a determinar quais ofertas exibir se diversas ofertas estiverem disponíveis para uma única solicitação. Por exemplo, se uma solicitação de ofertas tiver que escolher entre a oferta A com a pontuação de marketing 30 e a oferta B com um pontuação de marketing 80, o Interact apresentará a oferta B.

Se duas ou mais ofertas de alta pontuação tem a mesma pontuação, Interact termine com o empate entre as ofertas fazendo uma seleção aleatória das ofertas correspondentes. Isso ajuda a assegurar que um único visitante interagindo em uma mesma zona múltiplas vezes verá mais ofertas diferentes em cada interação. Note que você pode alterar este comportamento, se desejar, modificando a propriedade de configuração interativa | offerServing | offerTieBreakMethod. Consulte o apêndice do "Interact Runtime Configuration Properties" *Interact Guia do Administrador*para obter detalhes.

Se você tiver designado a mesma oferta ao mesmo segmento com pontuações diferentes, por exemplo, duas campanhas diferentes podem criar regras de tratamento para o mesmo canal interativo, o Interact usará a pontuação mais alta.

Também é possível definir a pontuação de marketing usando opções avançadas para a regra de tratamento. Você pode construir uma expressão usando macros do IBM , atributos de oferta, variáveis de sessão, tabelas de dimensões e qualquer valor em um perfil de cliente para definir a pontuação de marketing.

É possível substituir todas as alterações na pontuação de marketing feitas na guia de estratégia de interação fornecendo dados em uma tabela de substituição de pontuação. Usando uma tabela de substituição de pontuação é possível importar facilmente pontuações geradas no IBM PredictiveInsight, Contact Optimization ou em algum outro software de modelagem. Na tabela de Substituição de Pontuação é possível definir pontuações maiores que 100.

Se tiver aprendizado integrado ativado, a pontuação de marketing é usada nos algoritmos de aprendizado.

Para obter detalhes sobre como trabalhar com a tabela de substituição de pontuação, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Opções Avançadas de Regras de Tratamento

Você pode aprimorar suas regras de tratamento com opções avançadas. É possível incluir uma expressão para determinar se a regra de tratamento é aplicável ou deve substituir a pontuação de marketing.

Compor expressões para elegibilidade de oferta diretamente dentro das regras de tratamento permite controlar a segmentação da oferta de dentro dos fluxogramas interativos. Algumas regras podem ser mais fáceis de gerenciar nesse nível do que no nível de segmentação. Por exemplo, você poderia escrever a expressão `offer.dynamic.ownProductX='yes'`, ou seja, se o atributo da oferta `ownProductX` for `sim`, use esta regra de tratamento. Nesse exemplo, você poderia incluir uma oferta específica ou poderia ter uma pontuação diferente para a oferta para pessoas que já possuem o produto X. Você pode construir regras de tratamento muito específicas designando, por exemplo, ofertas específicas com base nos atributos de oferta ou no dia da semana.

Também é possível escrever expressões para definir ou ajustar a pontuação de marketing. Por exemplo, `profileTable.dimensionTable.scoreAdj * MarketerScore`, que multiplica o valor da coluna `scoreAdj` para a pontuação de marketing atual definida pela régua de controle para a regra de tratamento.

Trabalhando com a Guia de Estratégia de Interação

A guia de estratégia de interação é o local em sua empresa onde você designa ofertas para as interações em tempo real. Ao criar a guia de estratégia de interação, você a designa a um canal interativo.

Nota: É possível ter uma guia de estratégia de interação por canal interativo por campanha. Se tiver três canais interativos, não é possível ter mais de três guias de estratégia de interação em uma única campanha, e cada uma dessas guias deve ser designada a um canal interativo diferente.

É possível criar muitas campanhas contendo as guias de estratégia de interação conforme necessário para sua organização. Por exemplo, se tiver uma campanha para novas contas correntes e outra para empréstimos para automóveis, ambas podem referenciar o mesmo canal interativo para a central de atendimento. Você não pode copia ou mover guias de estratégia de interação.

A guia de estratégia de interação contém duas seções principais, a área de implementação e a área de regras de tratamento. A área de implementação mostra o status da implementação das regras de tratamento. As regras de tratamento são onde você designa ofertas aos segmentos.

Campanhas com Guias de Estratégia de Interação

A guia de resumo de campanhas exibe os segmentos e as ofertas associadas à campanha. As ofertas incluídas na campanha pelas regras de tratamento são exibidas na guia de resumo da campanha apenas se três condições forem atendidas. Primeiro, você deve implementar a estratégia de interação. Segundo, você deve configurar o módulo de histórico de contatos e respostas para transferir dados do ambiente de tempo de execução para o ambiente de design. Terceiro, a transferência de dados do ambiente de tempo de execução para o ambiente de design de estar concluída. Por exemplo, você configura o módulo de histórico de contatos e respostas para executar a cada duas horas. Você então inclui uma guia de estratégia de interação na campanha. As ofertas não aparecem na guia de Resumo da campanha. Você então implementa a guia de estratégia de interação. As ofertas continuam não aparecendo na guia de Resumo da campanha. Duas horas mais tarde, após o módulo de histórico de contatos e respostas ter concluído a próxima transferência de dados, as ofertas aparecem na guia de Resumo da campanha.

Os segmentos inteligentes não são exibidos na guia Resumo da campanha.

Criar uma Guia de Estratégia de Interação

Você deve criar um canal interativo antes de criar guias de estratégia de interação.

1. Você pode incluir uma guia de estratégia de interação em uma campanha usando uma das duas formas a seguir:
   - Ao criar uma nova campanha, clique em **Salvar e Incluir uma Estratégia de Interação**.
   - Ao visualizar a guia de resumo de uma campanha existente, clique no ícone **Incluir um Estratégia de Interação**.

   A página da nova estratégia de interação aparece.
2. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para a guia de estratégia de interação.
3. Selecione o **Canal Interativo** para a guia de estratégia de interação.
4. Clique em **Salvar e Criar Regras de Tratamento**. Clicar no botão de regras **Salvar e Criar Tratamento** coloca-o na estratégia interativa no modo de edição, em que é possível fazer e salvar mudanças. Consulte "Para Incluir ou Modificar uma Regra de Tratamento" na página 47 para obter informações sobre como incluir e modificar as regras de tratamento.
5. Clique em **Salvar e Sair** quando tiver concluído a criação das regras de tratamento ou clique em **Cancelar** para sair do modo de edição da estratégia interativa e retornar à guia de estratégia interativa somente visualização.

É possível editar o nome e a descrição da guia de estratégia de interação posteriormente clicando no ícone **Editar Propriedades**. Não é possível alterar o Canal Interativo com o qual a estratégia interativa é associada.

É possível modificar uma guia de estratégia de interação clicando no ícone **Editar Estratégia**.

É possível excluir uma estratégia de interação clicando no ícone **Excluir Estratégia de Interação**. Se é possível ou não excluir a estratégia de interação depende do status de implementação do canal interativo associado a essa guia de estratégia de interação.

Para Visualizar a Guia de Estratégia de Interação

Se a campanha tiver uma ou mais guias de estratégia de interação associadas a ela, será possível visualizar cada guia para ver configurações detalhadas e status de implementação atuais da estratégia de interação e também será possível marcar a estratégia de interação da implementação sem inserir o modo de edição. Esta seção descreve as informações que é possível ver enquanto estiverem no modo somente visualização.

Informações do Canal Interativo

O campo **Para o Canal Interativo** exibe o canal interativo com o qual esta guia de estratégia de interação está associada. Clique no nome do canal interativo para ir diretamente para a guia Resumo do canal interativo associado.

Informações sobre implementação

Há dois campos na guia de estratégia de interação que fornecem informações de implementação:

- Status da implementação. O botão de status da implementação indica o status atual da guia de estratégia de interação, como por exemplo, Não Implementado Ainda, Implementado, a data da última implementação, a data da última remoção de implementação, etc.
- Ação de implementação. Clique no botão de ação de implementação para especificar uma ação a ser tomada com esta estratégia de interação, dependendo de seu estado atual. As opções incluem:
  - **Marcar para a implementação**. Se o status atual for "Não Implementado Ainda", será possível clicar neste botão para marcar a estratégia de interação para a implementação.
  - **Marcar para a remoção de implementação**. Se o status atual for "Implementado", será possível clicar neste botão para marcar a estratégia de interação para a remoção de implementação.
  - **Cancelar Solicitação de Implementação**. Se você tiver clicado em **Marcar para a Implementação**, será possível desfazer essa solicitação clicando neste botão.
  - **Cancelar Solicitação de Remoção de Implementação**. Se você tiver clicado em **Marcar para a Remoção de Implementação**, será possível desfazer essa solicitação clicando neste botão.

Visualizando as Regras de Tratamento

A guia de estratégia de interação contém uma lista completa das regras de tratamento disponíveis para a estratégia. É possível usar essa lista para visualizar as regras de tratamento das maneiras a seguir:

Tabela 5. Opções de Visualização da Estratégia de Interação. Opções de visualização da estratégia de interação

Opção de visualização	**Descrição**
Menu **Visualizar por**	Permite visualizar a lista de regras de tratamento agrupadas por segmento (juntamente com as zonas, ofertas e para esse segmento) ou agrupadas por zona (juntamente com os segmentos, ofertas e outras opções para essa zona).
Ícone Configurações de Autoaprendizagem da Célula (	Clique neste ícone para ver uma visualização somente leitura das configurações de autoaprendizagem desse segmento. Esse ícone estará disponível no modo somente visualização apenas quando estiver visualizando por segmento.
Ícone de relatório Visualizar Desempenho da Célula Interativa ( )	Clique neste ícone para ver o relatório Desempenho da Célula Interativa por Oferta desse segmento.
Filtrando colunas para omitir valores específicos	Por padrão, a tabela mostra todos os valores dos segmentos ou zonas específicos. Se um título da coluna estiver acompanhado pelo ícone de filtro ( ), será possível clicar no ícone para selecionar apenas os itens específicos desse tipo que deseja exibir. Consulte "Filtrando Tabelas nos Produtos IBM " na página 89 para obter informações sobre como usar os filtros de coluna.

Tabela 5. Opções de Visualização da Estratégia de Interação (continuação). Opções de visualização da estratégia de interação

Opção de visualização	Descrição
Configurações da regra de tratamento somente visualização.	Para todas as outras informações de regra de tratamento, incluindo ativada/desativada, Pontuação de Fornecedores, Opções Avançadas e Atributos da Oferta Parametrizada, é possível visualizar as informações (ou clicar nos ícones para visualizar informações adicionais) assim que possível, quando você estiver criando regras de tratamento com a restrição de que todas as informações sejam somente visualização e não possam ser alteradas.

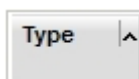
Para modificar as informações na guia Estratégia de Interação, clique no ícone **Editar Estratégia** para inserir o modo de edição.

Tarefas relacionadas:

"Classificando Tabelas nos Produtos IBM "

Classificando Tabelas nos Produtos IBM :

Quando estiver visualizando uma tabela de informações nos produtos IBM , os recursos poderão estar disponíveis, o que permitirá customizar a visualização de tabela para classificar as informações em ordem crescente e decrescente, com base em um valor da coluna ou com base em combinações de valores da coluna. Essa seção descreve como identificar e usar as opções de classificação, quando elas estiverem disponíveis em uma tabela.

As etapas descritas aqui se aplicam apenas às tabelas nas quais a classificação pelo título da coluna é suportada. Para identificar uma tabela em que este recurso é suportado, mova o ponteiro do mouse em um título da coluna. Se um controle de classificação aparecer, conforme mostrado no exemplo a seguir, a tabela suportará a classificação por título da coluna:

O controle à direita do título da coluna indica a ordem de classificação dessa coluna, conforme descrito a seguir.

1. Para determinar a ordem de classificação de uma tabela usando uma única coluna, clique em um dos controles a seguir no título da coluna:

Ícone de classificação	Descrição
	Classifica a tabela usando a coluna selecionada na ordem crescente.
	Classifica a tabela usando a coluna selecionada na ordem decrescente.
	Cancela a classificação da tabela que usa esta coluna.

2. Opcionalmente, mova o mouse sobre uma ou mais colunas adicionais e clique no ícone crescente ou decrescente para classificar por valores da coluna adicional ("2" que indica a segunda classificação, "3" que indica a terceira, etc).

   Cada nível de classificação incluído é aplicado nos dados na tabela na ordem em que você o designou. Por exemplo, se você selecionou Data como a coluna de classificação primária e Hora como a coluna de classificação secundária, todas as linhas na tabela deverão ser classificadas por data e nos valores de data idênticos, cada linha deverá ser classificada por hora.
3. Para desmarcar uma coluna que afeta a ordem de classificação da tabela, clique no ícone de classificação na coluna até o "x" aparecer, em seguida, clique no "x".

Para Incluir ou Modificar uma Regra de Tratamento

Você deve criar segmentos inteligentes e ofertas antes de criar regras de tratamento.

Você também deve estar visualizando uma guia de estratégia interativa no modo de edição. Para inserir o modo de edição, clique no ícone **Editar Estratégia** na guia de estratégia interativa.

Nota: Não será possível editar uma estratégia, se ela tiver sido marcada para implementação.

1. Em uma guia de estratégia de interação, clique no ícone **Incluir Regras** ( ). O painel Incluir Regras aparece.

   Nota:

   Conforme você arrasta um objeto do painel Incluir Regras na tabela que define a regra de tratamento, a cor do objeto arrastado é alterada de vermelho para verde. Verde indica que é possível soltar o segmento no local específico na lista; vermelho indica que não é possível soltar o segmento nesse local. Consulte as descrições de cada objeto para obter uma obter explicação de onde é possível soltar os objetos na regra de tratamento.
2. Inclua um segmento em uma regra selecionando um segmento na guia **Segmentos Disponíveis** do painel Incluir Regras e arrastando-o para a tabela de regras. Se você arrastar diversos segmentos para a tabela de regras, diversas regras serão criadas para você automaticamente.

   É possível soltar os segmentos apenas na coluna **Segmentos Elegíveis**. A ordem das regras não importa.

   Observe que após ter incluído um segmento na regra, será possível clicar nos ícones a seguir próximos ao nome do segmento:

   - O ícone Configurações de Autoaprendizagem ( ) permite determinar o modelo de aprendizagem que será aplicado a este segmento na regra de tratamento. Por padrão, o modelo de aprendizagem é herdado de cada zona, mas em vez disso é possível usar este diálogo para especificar que as pontuações de marketing ou um modelo de aprendizagem customizado devem ser aplicados. Consulte "Trabalhando com Modelos de Aprendizado" na página 37 para obter detalhes.

     Observe que também é possível visualizar e alterar as configurações de Autoaprendizagem clicando no nome de um segmento e selecionando **Substituir Autoaprendizagem deste Segmento** no menu que aparece.

- Se o ícone Visualizar Relatório ( ) estiver visível, será possível visualizar o relatório Desempenho da Célula Interativa por Oferta para esta estratégia.

3. Para incluir zonas na regra de tratamento, clique na guia **Zonas Disponíveis** no painel Incluir Regras.

   A guia Zonas Disponíveis que contém zonas às quais é possível designar as ofertas nos segmentos específicos.

4. Inclua a zona em uma regra selecionando uma ou mais zonas na guia **Zonas Disponíveis** do painel Incluir Regras e arrastando-a para a tabela de regras.

   Se você selecionar diversas zonas, cada zona solta na tabela criará uma regra de tratamento exclusiva.

   É possível soltar ofertas na coluna **Zonas Elegíveis** para um segmento específico ou no próprio segmento para realizar a mesma ação. A ordem das zonas não importa.

   É possível modificar as zonas em um segmento em qualquer ponto clicando no nome da zona na coluna Zonas Elegíveis e marcando a caixa de seleção próxima a cada zona que deseja incluir ou selecionando **Todas as Zonas** para modificar a zona selecionada para englobar todas as zonas. Ao modificar uma entrada **Todas as Zonas** para selecionar zonas individuais, as regras de tratamentos individuais serão criadas automaticamente para as zonas específicas selecionadas.

5. Para incluir ofertas na regra de tratamento, clique na guia **Ofertas Disponíveis** no painel Incluir Regras.

   A guia Ofertas Disponíveis que contém ofertas podem ser recomendadas como parte desta regra de tratamento aparecerá.

6. Inclua uma oferta em uma regra selecionando uma oferta na guia **Ofertas Disponíveis** do painel Incluir Regras e arrastando-a para a tabela de regras.

   Também é possível selecionar diversas ofertas e arrastá-las para a tabela de regras.

   É possível soltar ofertas na coluna **Ofertas Recomendadas** para uma zona específica ou na própria zona para realizar a mesma ação. A ordem das regras não importa; no entanto, arrastar para uma oferta que já esteja na lista inserirá a regra abaixo dessa oferta.

   É possível incluir diversas ofertas em uma regra de tratamento e o Interact duplica a regra de tratamento para cada oferta automaticamente.

7. Para modificar a pontuação de marketing de uma regra de tratamento específica, ajuste a régua de controle na coluna Pontuação de Fornecedores. Para modificar a pontuação de marketing de diversas regras de tratamento de uma vez, marque a caixa de opção próxima a cada regra de tratamento que deseja modificar, em seguida, escolha **Editar Regras Selecionadas > Opções Avançadas**.

8. Para incluir uma opção avançada para definir a elegibilidade da regra ou substituir a pontuação de marketing, clique no ícone de opções avançadas ( ), localizado à direita da régua de controle de pontuação, em uma regra de tratamento ou selecione diversas zonas cujas opções avançadas deseja modificar, em seguida, escolha **Editar Regras Selecionadas > Opções Avançadas**. Use a régua de controle para designar uma pontuação de marketing à regra de tratamento. Clique nos botões de opções próximo a **Considerar esta regra elegível, se a expressão a seguir for true** ou **Usar a expressão a seguir como pontuação de marketing** para ver as opções para definir as opções de elegibilidade da regra avançada. Para obter informações sobre como definir as regras avançadas, consulte "Para Incluir Opções Avançadas em uma Regra de Tratamento" na página 49.

9. Para especificar ofertas parametrizadas de uma regra de tratamento, clique no ícone Atributos da Oferta Parametrizada ( ) na coluna **Atrib. da Of.** ou marque a caixa de opção próxima a uma ou mais regras de tratamento e escolha **Editar Regras Selecionadas > Ofertas Parametrizadas**. Use a caixa de diálogo que aparece para especificar os nomes e valores do atributo da oferta parametrizada, conforme descrito em “Para Incluir Atributos da Oferta Parametrizada em uma Regra de Tratamento” na página 51.
10. Ao terminar de editar a guia de estratégia de interação, clique em **Salvar e Sair** para retornar ao modo somente visualização ou clique em **Salvar** para salvar as mudanças e continuar a edição.

    É possível descartar as mudanças e retornar ao modo somente visualização clicando em **Cancelar** a qualquer momento.

Você recebe um aviso se incluir a mesma oferta para o mesmo segmento para a mesma zona, diferente de Todas as Zonas, para evitar a duplicação. É possível escolher ignorar este aviso.

É possível visualizar segmentos e ofertas na visualização em árvore ou visualização de lista. A visualização em árvore exibe os segmentos ou as ofertas na estrutura de pasta que você cria no segmento respectivo ou na página de oferta. A visualização de lista exibe os segmentos ou as ofertas em ordem alfabética por nome. As colunas **Fluxograma de Origem** e **Última Execução** estão vazias para todos os segmentos inteligentes. Também é possível procurar por segmentos e ofertas por nome, descrição ou código. A procura por segmentos deve exibir apenas segmentos inteligentes.

É possível visualizar o relatório Desempenho de Célula Interativo por Oferta para um segmento clicando no link **Visualizar** em Estatísticas de Desempenho. Se você selecionar ofertas que não possuem a opção **Permitir ofertas criadas a partir deste modelo a ser usado em interações em tempo real** ativada, nenhum dado será coletado para o relatório.

Para Incluir Opções Avançadas em uma Regra de Tratamento

É possível gravar uma expressão para definir a elegibilidade da regra de tratamento ou substituir a pontuação de marketing.

1. Se você ainda não estiver editando uma guia de estratégia de interação, clique na guia e clique no ícone da guia **Editar Estratégia de Interação** para inserir o modo de edição. Quando você estiver no modo somente visualização, será possível visualizar, mas não alterar as opções avançadas, seguindo as etapas abaixo.
2. Selecione uma ou mais regras de tratamento na qual deseja incluir as opções avançadas, em seguida, execute uma das etapas a seguir:
   a. Clique no ícone de opções avançadas ( ), localizado à direita da régua de controle de pontuação, em uma regra de tratamento para incluir as opções avançadas.

      Nota:

      As colunas e ícones **Ativado**, **Pontuação de Fornecedores**, **Opç. Avanç.** (Opções Avançadas) e **Atrib. da Of.** (Atributos da Oferta Parametrizada) não estarão visíveis quando o painel Incluir Regras estiver visível. Para ver essas colunas quando estiver editando uma regra, clique no ícone Fechar ( ).

b. Selecione o nome de uma ou mais zonas elegíveis, em seguida, clique em **Editar Regras Selecionadas > Opções Avançadas**.

O painel Opções Avançadas aparece. Por padrão, **Não Usar Opções Avançadas** é selecionado, indicando que os valores Pontuação de Marketing devem ser usados. No entanto, é possível substituir essa configuração seguindo as etapas aqui.

3. Selecione **Considerar esta regra elegível se a expressão a seguir for true** para criar uma regra de elegibilidade ou **Usar a expressão a seguir como a pontuação de marketing** para substituir a pontuação de marketing.

   Selecione **Não usar opções avançadas** para desativar as opções avançadas. Isso não exclui nenhuma expressão.

4. Escreva sua **Expressão**.

   Todas as funções, as variáveis e os operadores disponíveis são listados para auxiliá-lo na construção de sua expressão.

   É possível clicar em **Verificar Sintaxe** para determinar se a sua expressão é válida.

   Nota: Verificar Sintaxe usa seu servidor de runtime de execução de teste do Interact para validação. Seu servidor de runtime de execução de teste deve estar em execução para que a verificação de sintaxe funcione.

5. Clique em **OK** quando tiver concluído a edição das opções avançadas para fechar o diálogo e salvar as mudanças.

Expressões de Opção Avançada da Regra de Tratamento:
É possível escrever uma expressão booleana para filtrar regras de tratamento ou uma expressão para calcular uma substituição para a pontuação do comerciante. Todavia, você possui um número limitado de blocos de construção de expressões.

Importante: Macros customizadas, campos derivados e variáveis de usuário não estão disponíveis como opções avançadas de regras de tratamento.

Os blocos de construção a seguir estão disponíveis.

- Macros do IBM suportadas pelo Interact

  Para obter uma lista das macros IBM suportadas pelo Interact, consulte o *Guia do Usuário de Macros do IBM* .
- atributos da oferta
- variáveis de sessão
- tabelas de dimensões
- dados do perfil
- pontuação do pessoal de marketing

Se você definir uma expressão booleana para uma pontuação de marketing, true se torna 1 e false se torna 0. Se você definir uma expressão numérica para uma expressão booleana, 0 é false e todos os outros valores são true.

Aqui há diversos exemplos de expressões tanto para filtragem de regras quanto cálculo de pontuação usando os vários blocos de construção disponíveis.

Considere esta regra elegível se a expressão a seguir for true

```
profileTable.accountType != 'Gold' ||
    profileTable.dimensionTable.accountBalance > 5000
```

```
Offer.Static.EffectiveDateFlag = 0
```

```
Offer.Dynamic.OfferColor = 'Blue'
EXTERNAL_CALLOUT('GetPrimeRate') <= 6.9
```

Nesse exemplo, o callout externo `GetPrimeRate` é um programa Java que vai até um website e coleta a taxa de juros prime atual.

Use a expressão a seguir como a pontuação de marketing

```
AVG(profileTable.dimensionTable.accountBalance)
MarketerScore + STDEV(profileTable.dimensionTable.accountBalance)
```

No exemplo a seguir, a pontuação do comerciante leva em consideração o ciclo de vida do cliente (que representa sua probabilidade geral de responder às ofertas e o desejo da empresa de negocias com este cliente), o fato predeterminado de que a empresa deseja negociar determinadas classes de produtos com este indivíduo específico e o valor geral que a aceitação da oferta incluiria na conta do cliente aos olhos da empresa.

```
Pontuação do comerciante calculada =
     [sLifeCycle] *
     [wClassA] *
     [(wShortTermVal * vShortTerm) + (wLongTermVal * vLongTerm)]
```

Atributos do Cliente:

```
wShortTermVal = ponderação global na direção de valor de curto prazo = 1
wLongTermVal = ponderação global na direção de valor de longo prazo = 0.7
wClassA = ponderação do cliente na direção co produto de classe A = 1.2
sLifeCycle = pontuação do ciclo de vida do cliente = 1.5
   1 - Embarcando
   1.5 - Decidido
   0.2 - Em Risco
   0 - Deixando
```

Atributos da Oferta:

```
vShortTerm = ganho de valor de oferta de curto prazo = 250
vLongTerm = ganho de valor de oferta de longo prazo = 150
```

Para Incluir Atributos da Oferta Parametrizada em uma Regra de Tratamento

Para qualquer regra de tratamento ou conjunto de regras de tratamento, é possível parametrizar os valores de alguns atributos da oferta no tempo de execução com base nos dados do perfil. Usando um diálogo disponível da guia de estratégia, será possível criar mapeamentos que parametrizam os atributos da oferta com constantes ou expressões. Após a estratégia ter sido implementada com êxito, os mapeamentos criados serão usados no ambiente de tempo de execução para substituir os valores do atributo da oferta das ofertas retornadas.

Esta tarefa supõe que você já definiu as ofertas com os atributos que é possível parametrizar da guia de estratégia e que já designou uma ou mais ofertas para as regras de tratamento que você está definindo.

Quando as ofertas forem solicitadas, o tempo de execução do Interact processará as solicitações como usuais, mas antes que essas ofertas estejam prestes a ser retornadas, o tempo de execução determinará se os atributos daquelas ofertas devem ser parametrizados com base nas regras de tratamento de estratégia aplicadas. Para ofertas parametrizadas, o tempo de execução recupera os mapeamentos do atributo apropriado, avalia-os e retorna os resultados como o valor de retorno.

Nota:
Se o tempo de execução determinar que um atributo da oferta seja parametrizado com base na configuração da regra de tratamento e em um recurso orientado por tabela (como por exemplo, o Interact Process Box no fluxograma em lote), a ordem na qual eles são avaliados são lista de desbloqueio primeiro, em seguida, as regras de tratamento de estratégia, em seguida, resultados da consulta `offerBySQL` e, em seguida, se os critérios precedentes não estiverem disponíveis, as ofertas padrão.

É possível criar, visualizar e editar configurações do atributo da oferta parametrizada usando um dos dois métodos na guia de estratégia.

1. Se você ainda não estiver editando uma guia de estratégia de interação, clique na guia e clique no ícone da guia **Editar Estratégia de Interação** para inserir o modo de edição. Quando você estiver no modo somente visualização, será possível visualizar, mas não alterar as configurações de parametrização do atributo da oferta, seguindo as etapas descritas aqui.
2. Selecione uma ou mais regras de tratamento nas quais deseja incluir configurações de parametrização do atributo da oferta, em seguida, execute uma das etapas a seguir:
   a. Clique no ícone de parametrização do atributo da oferta ( ), localizado à direita do ícone de régua de controle de pontuação e de opções avançadas, em uma regra de tratamento.

      Nota:

      As colunas e ícones **Ativado**, **Pontuação de Fornecedores**, **Opç. Avanç.** (Opções Avançadas) e **Atrib. da Of.** (Atributos da Oferta Parametrizada) não estarão visíveis quando o painel Incluir Regras estiver visível. Para ver essas colunas quando estiver editando uma regra, clique no ícone Fechar ( ).
   b. Se você estiver visualizando a guia de estratégia no modo de edição, selecione o nome de uma ou mais zonas elegíveis ou um ou mais segmentos elegíveis, em seguida, clique em **Editar Regras Selecionadas > Ofertas Parametrizadas**.

   O painel Atributos da Oferta Parametrizada aparecerá, mostrando cada atributo na coluna Nome do Atributo e o valor atual a ser usado para esse atributo na coluna Valor de Atributo. Por padrão, os valores padrão para os atributos são exibidos. No entanto, é possível substituir aqueles valores seguindo as etapas aqui.
3. Na coluna Valor de Atributo, clique no valor exibido atualmente.
4. Use o diálogo que aparece para inserir uma constante literal nesse atributo da oferta ou para criar uma expressão que usa o construtor de expressões fornecido.

   Todas as funções, as variáveis e os operadores disponíveis são listados para auxiliá-lo na construção de sua expressão.

   É possível clicar em Verificar Sintaxe para determinar se a expressão é válida.

   Nota: Verificar Sintaxe usa seu servidor de runtime de execução de teste do Interact para validação. Seu servidor de runtime de execução de teste deve estar em execução para que a verificação de sintaxe funcione.
5. Clique em **OK** quando tiver concluído a edição das opções avançadas para fechar o diálogo e salvar as mudanças.

Ativar e Desativar Regras de Tratamento

Você pode ativar e desativar regras de tratamento sem excluí-las. Não é possível ativar ou desativar regras até que a guia de estratégia de interação conclua o carregamento.

É possível visualizar os menus de contexto clicando no segmento ou na oferta.

Nota:

As colunas e ícones **Ativado**, **Pontuação de Fornecedores**, **Opç. Avanç.** (Opções Avançadas) e **Atrib. da Of.** (Atributos da Oferta Parametrizada) não estarão visíveis quando o painel Incluir Regras estiver visível. Para ver essas colunas quando estiver editando uma regra, clique no ícone Fechar ( ).

1. Abra a guia de estratégia de interação que contém as regras de tratamento que deseja modificar.
2. Clique no ícone **Editar Estratégia** para inserir o modo de edição.
3. Modifique as regras de tratamento usando qualquer um dos métodos a seguir.

Ação	Procedimento
Ativar uma única regra	Clique no ícone **Ativar Regra** até o visto ficar verde (e não esmaecido).
Ativar todas as regras contendo uma oferta específica	Clique em uma oferta e selecione **Ativar todas as Regras envolvendo esta Oferta**.
Ativar todas as regras contendo um segmento específico (célula)	Clique em um segmento e selecione **Ativar Todas as Regras deste Segmento**.
Desativar uma única regra	Clique no ícone **Ativar Regra** até ver um visto cinza (esmaecido).
Desativar todas as regras contendo uma oferta específica	Clique em uma oferta e selecione **Desativar todas as Regras envolvendo esta Oferta**.
Desativar todas as regras contendo um segmento específico (célula)	Clique em um segmento e selecione **Desativar Todas as Regras deste Segmento**.

4. Quando tiver concluído a ativação ou a desativação das regras de tratamento, clique em **Salvar** para salvar as mudanças e permanecer no modo de edição ou em **Salvar e Sair** para salvar as mudanças e retornar ao modo somente visualização.

Excluir Regras de Tratamento

É possível excluir regras de tratamento que não precisar mais.

É possível abrir os menus de contexto clicando no segmento ou na oferta.

A exclusão de todas as regras para um segmento também remove o segmento da tabela de regras de tratamento.

1. Abra a guia de estratégia de interação que contém as regras de tratamento que deseja modificar.
2. Clique no ícone **Editar Estratégia** para inserir o modo de edição.
3. Exclua as regras de tratamento usando qualquer um dos métodos a seguir.

Ação	Procedimento
Excluir uma única regra	Clique em uma oferta para selecionar **Excluir esta Regra**.

Ação	Procedimento
Exclua todas as regras que envolvam uma oferta	Clique em uma oferta e selecione **Excluir Todas as Regras que Envolvem esta Oferta**.
Exclua todas as regras para um segmento (célula)	Clique em um segmento e selecione **Excluir Todas as Regras deste Segmento**.

4. Quando tiver concluído a exclusão das regras de tratamento, clique em **Salvar** para salvar as mudanças e permanecer no modo de edição ou em **Salvar e Sair** para salvar as mudanças e retornar ao modo somente visualização.

Sobre as Guias de Estratégia de Interação de Implementação

Depois de concluir a configuração da guia de estratégia de interação, a próxima etapa será marcar a guia de estratégia para a implementação. Quando você marca uma guia de estratégia de interação para implementação, uma notificação aparece no canal interativo associado a essa aba de estratégia de interação de que ela pode ser implementada em um grupo de servidores de runtime para teste ou produção.

Quando uma guia de estratégia de interação é marcada para implementação, não é possível editar a guia de estratégia. Se precisar fazer alterações antes da guia de estratégia de interação ser implementada, você pode cancelar a solicitação de implementação. Isso remove a guia de estratégia da lista de implementações de itens pendentes no ponto em que seja possível modificá-la, conforme necessário.

Quando a guia de estratégia de interação não é mais necessária, é possível marcá-la para remoção de implementação. Essa ação inclui a solicitação para colocar no estado obsoleto na lista de implementação. Na próxima vez que todas as alterações forem implementadas, a guia de estratégia de interação e todas as regras de tratamento serão removidas do servidor de runtime.

Marcar uma guia de estratégia de interação para implementação

Após concluir a criação e modificação de uma estratégia interativa conforme necessário para um canal interativo, você está pronto para marcá-la para implementação.

1. Visualize a página de resumo para o canal de interação associado à estratégia de interação que deseja marcar para implementação.
2. Na área Estratégias Associadas na página de resumo, clique na estratégia interativa que deseja marcar para implementação.

   A guia de estratégia interativa aparece.
3. Clique no botão **Marcar para implementação**.

A estratégia de interação é marcada para implementação. A estratégia de interação é incluída na lista de itens aguardando para serem implementados na página de resumo do canal interativo.

Nota:

Você não pode editar uma estratégia de interação que está marcada para implementação.

Na próxima vez que você implementar o canal interativo, as alterações nessa guia de estratégia de interação são incluídas.

Se você tiver relatórios instalados e clicar em **Visualizar Histórico de Implementação** na parte inferior da guia de resumo de canal interativo, é possível visualizar o relatório de Histórico de Implementação do Canal Interativo para ver os resultados das implementações.

Cancelar uma Solicitação de Implementação

1. Visualizar a guia estratégia de interação para a qual deseja cancelar a implementação.
2. Clique em **Cancelar solicitação de implementação**.

A guia de estratégia de interação não está mais marcada para implementação. A guia de estratégia de interação é removida da lista de itens aguardando para serem implementados na guia de resumo do canal interativo. Agora é possível editar a guia de estratégia de interação.

Se você clicar em **Visualizar Histórico de Implementação** , é possível visualizar o relatório de Histórico de Implementação de Canal Interativo se tiver relatórios instalados.

Marcar uma Guia de Estratégia de Interação para Remoção de Implementação

Se não precisar mais dos segmentos inteligentes criados por uma guia de estratégia de interação, é possível remover a implementação da guia de estratégia. Essa ação remove todas as referências da guia de estratégia do servidor de runtime.

Esta opção está disponível apenas se você tiver implementado anteriormente a guia de estratégia de interação.

1. Visualize a guia de estratégia de interação que deseja marcar para remoção de implementação.
2. Clique em **Marcar para remoção de implementação**.

A guia de estratégia de interação é marcada para remoção de implementação. A solicitação de remoção de dados é incluída na lista de itens aguardando para serem implementados na guia de resumo do canal interativo. Não é possível editar uma guia de estratégia de interação que esteja marcada para remoção de implementação.

Na próxima vez que você implementar o canal interativo, todas as referências a essa guia de estratégia de interação serão removidas dos servidores de runtime.

Se você clicar em **Visualizar Histórico de Implementação** , é possível visualizar o relatório de Histórico de Implementação de Canal Interativo se tiver relatórios instalados.

Referência de Estratégia de Interação

A guia de estratégia de interação usa os ícones a seguir.

Os ícones, da esquerda para direita, são descritos na tabela a seguir.

Nome do Ícone	Descrição
Editar Estratégia	Clique para incluir novas regras de tratamento nesta estratégia de interação.
Editar Propriedades	Clique em editar o nome e a descrição da estratégia de interação. Não é possível alterar o canal interativo.
Excluir estratégia de interação	Clique neste ícone para excluir esta guia de estratégia de interação.
Adicionar um fluxograma	Clique neste ícone para incluir um novo fluxograma em lote nesta campanha. Lembre-se, para incluir fluxogramas interativos, você deve criá-los em uma sessão.
Adicionar uma estratégia de interação	Clique neste ícone para incluir uma nova estratégia de interação nesta campanha.
Copiar Estratégia de Interação	Clique neste ícone (no modo somente visualização) para criar uma nova cópia desta estratégia de interação. Ao clicar neste ícone, um diálogo aparecerá em que é possível especificar o destino da cópia.

(Opcional) Designar Células de Destino e Controle

Como a guia de estratégia de interação é parte de uma campanha, também é possível tirar vantagem da planilha de células de destino. A planilha de células de destino (TCS) é um recurso do tipo planilha para cada campanha que exibe todas as células dentro dessa campanha, e seus detalhes, incluindo ofertas designadas.

A TCS funciona um pouco diferentemente com estratégias de interação do que com os fluxogramas em lote. É possível usar tanto abordagens de cima para baixo quando de baixo para cima. As células geradas pelas regras de tratamento na estratégia de interação se tornam células da parte inferior na TCS. É possível usar a abordagem de cima para baixo assim como nos fluxogramas em lote. Todavia, neste momento, a oferta para a designação de célula a partir da guia de estratégia de interação não é exibida na TCS. Além disso, não é possível designar uma oferta para uma célula na TCS para uso nas regras de tratamento. Você deve usar a guia de estratégia de interação para designar ofertas para células para interações em tempo real.

Você não precisa aprovar células usadas em estratégias de interação em uma Marketing Operations TCS.

As células de controle também funcionam diferentemente para interações em tempo real. Por exemplo, em um website, você sempre deve apresentar uma "oferta", caso contrário o layout da página pode ser quebrado. A oferta para um célula de controle pode ser uma imagem de marca simples em vez de uma oferta tradicional. Os relatórios disponíveis se houver relatórios instalados não relatam células de controle para interações em tempo real.

Para obter informações adicionais sobre a planilha de células de destino, consulte o *Guia do Usuário do Campaign*.

Substituir Códigos de Célula

Ao criar uma regra de tratamento, o Campaign mapeia os segmentos em células. Se necessário, é possível substituir o nome da célula ou código da célula.

1. Clique no segmento para o qual deseja editar o código de célula.

2. Selecione **Substituir Nome ou Código da Célula**.

   O diálogo Substituir Nome e Código da Célula aparece.
3. Edite o **Nome da Célula de Destino**.
4. Altere o Código da Célula da seguinte forma:
   - Gere um novo código de célula usando o gerador de código de célula do Campaign selecionando **Usar um código gerado automaticamente ou inserido manualmente, criado apenas para esta regra** e clicando em **Gerar automaticamente**.
   - Insira um código de célula selecionando **Usar um código gerado automaticamente ou inserido manualmente, criado apenas para esta regra** e inserindo um novo **Código de Célula de Destino**.
   - Selecione um código de célula criado na Planilha de Controle de Destino (TCS) com o método de cima para baixo selecionando **Selecionar ou digitar um código de célula de destino pré-criado** e selecionando o código na lista.

     A lista filtra pelo que você inserir. Por exemplo, se você inserir `ABC`, a lista exibe os códigos de célula iniciando apenas com "ABC".
5. Clique em **Salvar e Retornar** para fechar o diálogo Substituir Nome de Código da Célula ou clique em **Salvar e Editar Próximo** para editar o nome e o código da célula do próximo segmento.

Implementar a Configuração do Interact

Quando você determinou a configuração do Interact, você tinha que marcar a guia de estratégia de interação e todos os fluxogramas interativos para implementação. Após a conclusão de toda a configuração para sua implementação de Interact no ambiente de design, você está pronto para implementar a configuração em um servidor de runtime.

Consulte Capítulo 5, “Entendendo a Implementação dos Servidores de Runtime”, na página 81 para obter detalhes sobre canais interativos de implementação.

Capítulo 3. Sobre Fluxogramas Interativos

Os fluxogramas interativos são semelhantes aos fluxogramas em lote do Campaign quando usados para criar segmentos estratégicos.

Você usa fluxogramas em lote no Campaign para executar uma sequência de ações em seus dados para execução de suas campanhas. Os fluxogramas em lote são compostos de processos, que você configura para executar a manipulação de dados reais necessários para sua campanha. Ao usar fluxogramas em lote em sessões, você cria construções de dados persistentes, como segmentos estratégicos, que estão disponíveis globalmente a todas as campanhas. Um segmento estratégico é uma lista estática de IDs criados em uma sessão e disponibilizados a todas as campanhas. Um segmento estratégico não é diferente de outros segmentos (como os criados pelo processo Segmentar) exceto por ele estar globalmente disponível, para uso em qualquer campanha.

Fluxogramas interativos preenchem um propósito semelhante para designar visitantes a seus pontos de contato nos segmentos. Cada fluxograma interativo é composto de processos, que você configura para designar visitantes aos segmentos. Fluxogramas interativos também criam segmentos que estão disponíveis globalmente a qualquer estratégia de interação para um canal interativo correspondente em qualquer campanha. Todavia, os segmentos criados por fluxogramas interativos são diferentes dos criados no fluxograma em lote. Os segmentos criados por fluxogramas em lote são uma lista de IDs. Os segmentos criados por fluxogramas interativos, chamados segmentos inteligentes, são a definição de quais clientes devem estar no segmento.

Fluxogramas interativos são destinados a funcionarem em tempo real, trabalhando com um visitante por vez. Após implementar o fluxograma interativo para um servidor de runtime, existirá uma instância de cada fluxograma para cada visitante ativo em seu ponto de contato. Cada visitante é executado por meio dos fluxogramas interativos a serem designados a segmentos inteligentes em tempo real. É possível configurar fluxogramas interativos para referenciar dados em sua origem de dados de produção e nos dados coletados em tempo real a partir do ponto de contato.

Os fluxogramas interativos podem ter um nível de público por fluxograma. Todavia, é possível ter muitos fluxogramas interativos por nível de público.

Conforme projeta seus fluxogramas interativos, você precisa lembrar que o desempenho do fluxograma interativo é diferente do desempenho do fluxograma em lote. Esses fluxogramas serão executados em tempo real. Se levar muito tempo para a propaganda perfeita carregar em seu website, seu cliente pode acessar para um site diferente. Ao projetar fluxogramas, você precisa trabalhar em conjunto com o administrador do seu ponto de contato, balanceando seus requisitos de segmentação com seus requisitos de desempenho de ponto de contato. Algumas das considerações sobre o design que você deveria discutir com seu administrador de ponto de contato inclui o número de fluxogramas interativos a serem executados por nível de público e o número de vezes que você requer uma consulta ao banco de dados.

Como os fluxogramas interativos executam no servidor de runtime e não dentro do ambiente de design, você não pode uma execução de um fluxograma interativo

no Campaign. Todavia, é possível realizar uma execução de teste de um fluxograma interativo dentro do Campaign.

Construindo Fluxogramas Interativos

Fluxogramas interativos típicos iniciam com um processo de Interação, passam pelos processos de manipulação de dados e terminam em no mínimo um processo PopulateSeg. Os processos de manipulação de dados — Decisão, Seleção e Amostra — permitem a criação de segmentos detalhados. Os processos de Decisão e Amostra permitem a criação de lógica de ramificação, enquanto que o processo de Seleção pode ser usado para enriquecer os dados que são considerados na tomada de decisões e segmentação. O processo de Captura Instantânea permite persistir dados de perfil, dados de sessão ou dados calculados em tempo real para um banco de dados.

Todos os fluxogramas interativos devem iniciar com um processo de Interação. O processo de interação também define o número de registros de público que são processados durante uma execução de teste do fluxograma.

O processo de Decisão permite dividir a entrada em diferentes células criando ramificações com base em expressões de condição.

Após a separação da entrada em células de fluxograma, use o processo PopulateSeg para designar os membros das células como membros de segmentos inteligentes.

É possível usar o processo de Seleção para acessar consultas avançadas para aumentar a seleção do visitante. O processo de Seleção lhe dá acesso às variáveis do usuário, campos derivados, macros customizadas e callouts da web. Também é possível incluir dados a partir de tabelas de dimensões disponíveis em suas origens de dados.

O processo Amostrar lhe oferece uma seleção limitada das configurações de amostra disponíveis em um fluxograma em lote. Como nos fluxogramas em lote, use o processo Amostrar para criar uma ou mais células para diferentes tratamentos, grupos de controle ou um subconjunto de dados para modelagem.

Use o processo de Captura Instantânea para escrever dados em uma tabela em sua origem de dados. Por exemplo, se você usar um processo de Seleção para acessar dados em tempo real por callouts da web e macros customizadas, use o processo de Captura Instantânea para incluir esses dados em seu perfil do cliente.

Criar Fluxogramas Interativos

Importante: Ao criar fluxogramas interativos, lembre-se que você deve definir o nível de público para o fluxograma. Você não pode alterar o nível de público do fluxograma após criá-lo.

1. Abra a guia **Resumo** da sessão para a qual deseja incluir um fluxograma interativo.
2. Clique no ícone **Incluir um Fluxograma**.

   A página Novo Fluxograma aparece.
3. Insira um nome e uma descrição para o fluxograma.
4. Selecione o tipo de fluxograma **Fluxograma Interativo**.

Ao selecionar **Fluxograma Interativo**, as definições de configuração para os fluxogramas interativos aparecerão.

5. Selecione o **Canal Interativo** para esse fluxograma interativo.
6. Selecione o **Nível de Público** para esse fluxograma interativo.
7. Clique em **Salvar e Editar Fluxograma**.

   A página Editar Fluxograma Interativo exibe a paleta de processos e uma área de trabalho de fluxograma em branco.

Agora é possível editar o fluxograma interativo.

Fluxogramas Interativos e Origens de Dados

Como nos fluxogramas em lote, você usa os fluxogramas interativos para definir os segmentos aos quais os membros do público pertencem, com base nas características dos dados associados a eles. Todavia, os dados usados em um fluxograma interativo são diferentes dos dados que você usa em fluxogramas em lote.

Fluxogramas em lote usam dados disponíveis em bancos de dados. Fluxogramas interativos também usam dados de perfil persistidos a partir de um banco de dados, mas eles também podem usar dados de sessão em tempo real. Os dados de sessão em tempo real podem incluir qualquer coisa que você possa extrair a partir de seu ponto de contato. É possível incluir quanto tempo um responsável pela chamada ficou na espera, rastrear o website a partir do qual o visitante veio, determinar as condições climáticas no local do visitante e assim por diante. Os dados de perfil persistidos são provenientes das tabelas de banco de dados, de forma semelhante aos fluxogramas em lote. Isso pode incluir todos os dados tradicionais que você têm sobre seus visitantes, como nome, número da conta, endereço e assim por diante.

Durante o tempo de design, você tem acesso apenas aos dados de perfil persistidos. O Campaign não está conectado a um ponto de contato e, dessa forma, não pode coletar dados de sessão em tempo real. Para criar fluxogramas interativos que referenciem dados de sessão em tempo real e realizar execuções de teste de fluxogramas interativos, você deve ter dados de sessão em tempo real em uma tabela de perfil de execução de teste.

A Tabela de Perfis de Execução de Teste

No mínimo, a tabela de perfis de execução de teste deve conter uma lista de IDs adequados para o nível de público do fluxograma. Por exemplo, se o nível de público de um fluxograma for Residência, a tabela referenciada pelo processo Interação deve conter no mínimo uma lista de IDs de residência. Você tem uma tabela de perfis de execução de teste para cada nível de público. Essas tabelas são mapeadas para cada canal interativo.

A tabela de perfis de execução de teste também inclui uma coluna para cada parte dos dados da sessão em tempo real que são usados na lógica de segmentação. Por exemplo, se o designer de ponto de contato coletar o nome da página da web de onde um visitante está vindo e o armazena com o nome `linkFrom`, haverá uma coluna chamada `linkFrom` na tabela de perfis de execução de teste.

A perfil de perfis de execução de teste também pode incluir outros dados. Se estiver referenciando todos os seus dados de perfis persistidos em tabelas de dimensões, todavia, você não tem que incluir cópias dos dados de perfil persistidos na tabela de perfis.

A pessoa que designa fluxogramas interativos, a pessoa que designa e codifica a integração com o ponto de contato, e o administrador do Interact devem todos trabalhar juntos para projetar a tabela do perfil de execução de teste. O designer do ponto de contato deve fornecer uma lista dos dados de sessão em tempo real disponíveis. O designer do fluxograma precisa fornecer uma lista de dados necessários para segmentação e uma lista de dados de amostra recomendados para testar a lógica de segmentação. O administrador do Interact deve fornecer uma lista de todas as otimizações e definições de configuração que podem afetar o design do fluxograma. Por exemplo, se estiver tentando melhorar o desempenho limitando o número de vezes que o banco de dados é acessado, você também deve determinar quais dados estão na tabela de perfis e quais estão nas tabelas de dimensões.

Tabelas de Dimensão

É possível mapear tabelas de dimensões para fluxogramas interativos, todavia você deve mapear as tabelas no Canal Interativo, não dentro do mapeamento de tabela do Campaign disponível em `Configurações de Campanha`. Essas tabelas de dimensões devem ter uma coluna mapeada para a tabela de perfis. É possível mapear uma tabela de dimensões em outra tabela de dimensões. Uma tabela de dimensões mapeada em outra tabela de dimensões deve ter uma coluna mapeada para outra tabela de dimensões. Uma cadeia de tabelas de dimensões deve eventualmente ser mapeada na tabela de perfis. Por exemplo, a tabela de dimensões A deve compartilhar uma coluna com a tabela de dimensões B, a tabela de dimensões B deve compartilhar uma coluna com a tabela de dimensões C e a tabela de dimensões C deve compartilhar uma coluna com a tabela de perfis.

É possível ter muitas tabelas de dimensões, todavia, elas precisam existir na mesma origem de dados. Todas as tabelas de dimensões devem ser mapeadas no canal interativo antes de você iniciar o trabalho em um fluxograma interativo. Não é possível mapear tabelas para recuperar dados dentro de um fluxograma interativo. É possível mapear uma tabela geral para uso com um processo de Captura Instantânea.

Apesar de você poder ter muitas tabelas de dimensões, trabalhe em conjunto com o administrador do seu ponto de contato para confirmar que os requisitos de desempenho estão sendo atendidos.

Configurando Fluxogramas Interativos

Em geral, os fluxogramas interativos são configurados da mesma foram que os fluxogramas em lote. Embora necessite levar em consideração os conceitos diferentes por trás dos fluxogramas interativos em comparação com os fluxogramas em lote, você inclui e edita processos em um fluxograma interativo da mesma forma que é feito em um fluxograma em lote. A menos que seja mencionada uma exceção aqui, para obter detalhes relacionados à criação de fluxograma em geral, como inclusão de processos, renomeação de processos e assim por diante, consulte o *Guia do Usuário do Campaign*.

- Lembre-se de que não é possível alterar o nível de público em um fluxograma interativo.

- Se é possível ou não excluir um fluxograma interativo depende do status de implementação.
- Se você acessar o diálogo Mapeamentos de Tabela, clicar em **Carregar** apenas carregará tabelas gerais.

  Você deveria executar todo mapeamento de tabelas para um fluxograma interativo no canal interativo associado ao fluxograma.
- Catálogos de tabela armazenados não são usados em fluxogramas interativos.

Consultas e Interact

Diversos processos em fluxogramas Interativos e opções avançadas em regras de tratamento permitem criar consultas para selecionar dados a partir de sua origem de dados. Elas são, em geral, as mesmas consultas que as do Campaign. É possível usar qualquer um dos métodos a seguir para criar uma consulta em fluxogramas interativos ou opções avançadas de regras de tratamento.

- Apontar e clicar
- Text Builder
- Macros

  Para obter detalhes sobre esses métodos. consulte o *Guia do Usuário do Campaign*.
- Correspondência de padrão de evento, a qual fornece acesso ao estado de todo padrão de evento definido para o canal interativo (incluindo padrões de evento fora do intervalo de data). Incluir padrões de evento em sua consulta permite que você combine outra lógica de segmento com lógica de comportamento, ou tornar possível usar o estado do padrão sozinho para definir um segmento comportamental.

  Os valores em potencial para um estado de padrão de evento são fornecidos como um número inteiro com um dos seguintes valores:

Tabela 6. Estados de padrão de evento

Estado do padrão de evento	Descrição
1	A condição do padrão foi cumprida (o padrão é verdadeiro)
0	A condição do padrão não foi cumprida (o padrão é falso)
-1	O padrão está expirado (fora do intervalo de data válido)
-2	O padrão não está ativado (a caixa de seleção **Ativado** não está selecionada no diálogo de definição de padrão de evento)

Fluxogramas interativos e opções avançadas de regras de tratamento não suportam SQL bruto.

As seções a seguir descrevem todas as diferenças nas opções disponíveis em fluxogramas interativos e nas opções avançadas das regras de tratamento.

Sobre Tipos de Dados e Objetos Armazenados

Como o Campaign, o Interact suporta diversos tipos de dados para objetos armazenados. Variáveis do usuário, campos derivados e macros podem usar os tipos de dados Número, Sequência e Data. Constantes de Data são interpretadas usando configurações de formato de data do Campaign.

O Interact também suporta o tipo de dados Vetor. Os vetores são semelhantes a matrizes, exceto que o número de elementos é variável. Todos os operadores disponíveis para o Interact podem ter um Vetor para no mínimo um de seus argumentos.

Dado o seguinte:
- `X [operação] Y = Z` em que `X`, `Y` e `Z` são vetores
- `Sx`, `Sy`, `Sz` são os tamanhos de cada vetor
- `Dx`, `Dy`, `Dz` são os tipos de dados para cada vetor, e `X` e `Y` devem conter o mesmo tipo de dados.

Então o seguinte é verdade:
- `Sz = Sx * Sy`
- `Dx = Dy = Dz`

Pegue os dois exemplos a seguir.

A tabela a seguir mostra como o Interact avalia as expressões `IF((X+Y)==10)` e `IF(NOT((X+Y)==10))` em que `X={1,2,3}` e `Y={9,10,11}`.

X	Y	X+Y	(X+Y)==10?	NOT((X+Y)==10)?
1	9	10	Verdadeiro	Falso
1	10	11	Falso	Verdadeiro
1	11	12	Falso	Verdadeiro
2	9	11	Falso	Verdadeiro
2	10	12	Falso	Verdadeiro
2	11	13	Falso	Verdadeiro
3	9	12	Falso	Verdadeiro
3	10	13	Falso	Verdadeiro
3	11	14	Falso	Verdadeiro

Como a equação deve ser avaliada como true ou false, e no mínimo uma das operações deve ser avaliada como verdadeiro, o resultado de ambas as expressões `IF((X+Y)==10)` e `IF(NOT((X+Y)==10))` é verdadeiro.

Campos Derivados, Variáveis de Usuário, Macros e Interact

Embora você possa criar expressões em fluxogramas interativos e opções avançadas para regras de tratamento, todos os blocos de construção não estão disponível em ambos os geradores de consultas. A tabela a seguir descreve o bloco de construção de consulta, esteja ele disponível em fluxogramas interativos ou em opções avançadas, e todas as notas especiais.

A menos que seja descrito aqui, consulte o *Guia do Usuário do Campaign* para obter detalhes adicionais sobre consultas de construção.

Objeto	Disponível no fluxograma interativo	Disponível nas opções avançadas	Observações
Campos derivados	Sim	Não	É possível usar campos derivados, campos derivados persistentes, campos derivados armazenados e variáveis de usuário em fluxogramas interativos com processos de Decisão, Seleção e Captura Instantânea. Os campos derivados podem conter constantes, variáveis de usuário, outros campos derivados e macros. Se estiver criando um campo derivado em um fluxograma interativo que deseja disponibilizar como um par nome-valor na API do Interact, você deve preceder o nome com o prefixo definido na propriedade de configuração `SessionVar` como, por exemplo, `SessionVar.DerivedFieldName`.
Variáveis de usuário	Sim	Não	As variáveis de usuário podem conter apenas números ou sequências. Os fluxogramas interativos não suportam o tipo de dados `Nenhum`.
Macros do IBM	Sim	Sim	Uma lista de seleção de macros do IBM está disponível para uso em fluxogramas interativas e opções avançadas para regras de tratamento. O ambiente de design lista as macros disponíveis do IBM no gerador de consultas. Para obter detalhes sobre o uso de macros, consulte o *Guia do Usuário de Macros do IBM* . **Nota:** NUMBER, IS e IN se comportam diferentemente em fluxogramas interativos e opções avançadas do que no Campaign. EXTERNALCALLOUT está disponível apenas para fluxogramas interativos. Essa função permite fazer callouts síncronos para serviços externos.
Macros Customizadas	Sim	Não	

Usando EXTERNALCALLOUT

`EXTERNALCALLOUT` é uma função disponível para você ao trabalhar com macros customizados nos processos Decisão, Selecionar e Captura Instantânea nos fluxogramas interativos. `EXTERNALCALLOUT` permite fazer uma chamada síncrona para um serviço externo, por exemplo, para solicitar a pontuação de risco de crédito para um nível de público específico.

Para usar callouts externos, você deve gravar o serviço externo no Java usando a interface `IAffiniumExternalCallout`. Para obter detalhes adicionais sobre o `IAffiniumExternalCallout`, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Sobre o Processo de Interação

Todos o fluxogramas interativos devem iniciar com o processo de Interação. O processo de Interação atende a dois propósitos:

- Iniciar um fluxograma interativo.
- Definir o tamanho do perfil de teste de amostra do Interact usa ao executar uma execução de teste de fluxogramas interativos.

Sobre o Processo de Decisão

O processo de Decisão é a força de trabalho do fluxograma interativo. O processo de Decisão divide as células passadas no processo em novas células baseadas em critérios configuráveis. Cada nova célula cria uma ramificação, como uma árvore de decisão.

Um fluxograma interativo pode conter tantos processos de Decisão conforme necessário. Por exemplo, o primeiro processo de Decisão em um fluxograma interativo pode criar as células HighValue, MediumValue e LowValue. Assim, você pode ter mais três processos de Decisão, um para cada um dos primeiros segmentos para dividi-los em segmentos mais refinados como, por exemplo, FrequentShopper, Shopper e RareShopper.

Quando um fluxograma interativo é executado no servidor de runtime, apenas um cliente passa pelo fluxograma por vez. Se uma ramificação estiver vazia, o ambiente de tempo de execução não processa essa ramificação nem suas ramificações filhas.

O processo de Decisão pode tomar a entrada apenas de um processo que crie células, como um processo de Interação, Decisão, Amostrar ou Seleção.

A configuração do processo de Decisão é um processo de duas etapas. Primeiro, você deve selecionar as células de entrada. Segundo, você deve configurar as ramificações.

Configurar o Processo de Decisão

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, inclua um processo de Decisão para a área de trabalho de fluxograma.
2. Forneça entrada ao processo de Decisão conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

   Os processos de manipulação de dados incluem Interação, Decisão, Amostrar ou Seleção.
3. Clique duas vezes no processo de Decisão.

   A janela Configuração de Processo aparece exibindo a guia Decisão.
4. Selecione uma célula de origem na lista suspensa **Entrada**.
5. Selecione **Criar Ramificações Mutuamente Exclusivas** se desejar que os segmentos criados sejam mutuamente exclusivos.

   Se desejar que uma ramificação contenha todos os IDs de cliente restantes, você deve selecionar Criar Ramificações Mutuamente Exclusivas.
6. Configure as ramificações.
7. (Opcional) Clique na guia Geral para designar um nome e notas ao processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.

8. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma.

Configurar Ramificações do Processo de Decisão

1. No processo de Decisão na guia Decisão, execute uma das seguintes ações:
   - Selecione uma ramificação e clique em **Editar** para editar a condição de ramificação.
   - Clique em **Incluir Ramificação** para criar uma nova ramificação.
   - Selecione uma ramificação e clique em **Remover** para excluir uma ramificação.
2. Na janela Editar ou Incluir uma Ramificação, insira um **Nome de Ramificação**.
3. Se não desejar criar uma consulta, ou selecionar todos os clientes restantes, escolha **Selecionar Todos os ID de Cliente**.

   A escolha de Selecionar Todos os IDs de Cliente é útil se este processo de Decisão for posterior a diversos processos de manipulação de dados e os IDs de Cliente já tiverem sido filtrados por processos anteriores.

   Nota: Para selecionar todos os clientes restantes, você deve selecionar **Ramificações Mutuamente Exclusivas** no diálogo Configuração do Processo de Decisão. Se a opção Ramificações Mutuamente Exclusivas não for selecionada, essa ramificação seleciona todos os IDs de cliente conectados ao processo de Decisão.

   Selecionar IDs de Cliente Com é selecionado por padrão e o gerador de consultas está ativo.
4. Selecione uma tabela na lista suspensa **Selecionar com Base Em**.
5. Crie uma condição para a ramificação usando consultas.
6. Clique em **OK**.

A janela Incluir ou Editar uma Ramificação fecha e você retorna à guia Decisão do processo de Decisão. Você pode continuar configurando ramificações ou concluir a configuração do processo de Decisão.

Sobre o Processo PopulateSeg

O processo PopulateSeg executa uma função semelhante a do processo CreateSeg nos fluxogramas em lote. O processo PopulateSeg pega as células de entrada e as transforma em segmentos inteligentes. Esses segmentos criados com o processo PopulateSeg são os segmentos inteligentes que você usa em regras de tratamento. O processo PopulateSeg é um nó terminal de fluxogramas interativos.

Lembre-se de que somente segmentos inteligentes poderão ser usados em estratégias de interação. Não é possível usar segmentos estratégicos em estratégias de interação.

Criar Segmentos Inteligentes

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, inclua um processo PopulateSeg na área de trabalho do fluxograma.
2. Forneça entrada para o processo PopulateSeg conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

   Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Amostrar ou Seleção.

3. Clique duas vezes no processo PopulateSeg.

   A janela Configuração de Processo aparece exibindo a guia Definir Segmentos.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa **Entrada**.
5. Na área Segmentos de Resultado, selecione uma célula de entrada e selecione um **Nome de Segmento**.

   Se desejar criar um novo segmento, selecione **Novo Segmento** e conclua o diálogo Novo segmento inteligente. Insira um **Nome** e uma **Descrição** e selecione a pasta do segmento na qual deseja criar o segmento. É possível organizar seus segmentos inteligentes da mesma forma que você organiza segmentos estratégicos.
6. (Opcional) Clique na guia Geral para designar um nome e notas ao processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.
7. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma.

Sobre o Processo Amostrar em Fluxogramas Interativos

O processo Amostrar em fluxogramas interativos preenche o mesmo propósito que os processos Amostrar em fluxogramas em lote, que é criar uma ou mais células para diferentes tratamentos, grupos de controle ou subconjuntos de dados para modelagem. Todavia, o processo Amostrar do fluxograma interativo contém apenas um subconjunto dos recursos do processo Amostrar em fluxogramas em lote. A Calculadora de Tamanho da Amostra e a Calculadora de Tamanho da Célula são removidas. Os processos Amostra do fluxograma interativo também têm um novo método para seleção da amostra, a Função Hash Determinística.

Em um fluxograma em lote, o processo Amostrar aleatoriamente seleciona algum número de clientes para estarem na célula de amostra. Em um fluxograma interativo, todavia, durante o tempo de execução, o processo Amostrar funciona com um único cliente por vez. Quando você define a % para a amostra, está definindo a probabilidade de um visitante se tornar um membro dessa célula.

Ao definir células de amostra, você deverá criar no mínimo duas. Defina uma **%** para uma amostra e selecione **Todas as Restantes** para a outra. Se não fizer isso, você terá resultados indefinidos. Por exemplo, se você criar apenas uma amostra de 30%, os 70% de visitantes restantes não são designados à célula alguma.

Você deve conectar o processo Amostrar a um processo PopulateSeg para concluir a criação de um segmento inteligente usado para amostragem.

A Função Hash Determinística designa aleatoriamente visitantes a amostras. Todavia, se o mesmo visitante passar pelo fluxograma interativo mais de uma vez, o visitante é colocado na mesma célula. Se isso for desejável, para assegurar que os visitantes seja elegíveis para serem amostrados diferentemente após um período de sendo repetidamente colocados na mesma célula, você deveria configurar um horário de reconfiguração e uma periodicidade para a função hash determinística.

Se estiver criando um fluxograma que copia a funcionalidade de outro fluxograma, é possível assegurar que o processo Amostrar usa a mesma Função Hash Determinística que o fluxograma interativo original usando o campo Valor Inicial de Hash. Para colocar visitantes no mesmo grupo de amostras, use o mesmo número de células, Valor Inicial de Hash, Data de Primeira Reconfiguração e

período de reconfiguração em ambos os processos Amostrar. O Interact usa o valor inicial da Entrada Hash e a data de reconfiguração para determinar em que célula o visitante será colocado.

Configurar o Processo Amostrar

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, inclua um processo Amostra na área de trabalho de processos.
2. Forneça entrada ao processo Amostrar conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

   Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Amostrar ou Seleção. Também é possível conectar o processo Amostrar ao processo Interação.
3. Clique duas vezes no processo Amostrar.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa **Entrada**.

   Todas as células de saída de qualquer processo conectado ao processo Amostrar são listadas na lista suspensa. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Diversas Células**. Se mais de uma célula de origem for selecionada, a mesma amostragem será realizada em cada célula de origem.
5. Determine o número de amostras que deseja criar para cada uma das células de entrada e insira esse número no campo **Nº de Amostras/Células de Saída**.

   Por padrão, são criadas 3 amostras para cada célula de entrada, com os nomes padrão "Sample1", "Sample2" e "Sample3".
6. Selecione cada amostra na coluna **Nome de Saída** e faça o seguinte:

   A seção **Editar Célula de Saída** está ativada.

   a. Coloque seu cursor na caixa de texto **Nome da Célula** e digite para modificar o nome da amostra.

      É possível usar qualquer combinação de letras, números e espaços. Não use nenhum ponto (.) ou barras (/ ou \).

   b. Insira a probabilidade de um visitante ser designado à amostra no campo **%** ou selecione a caixa de opção **Todos os Restantes**.

      A % deve ser menor que 100,00.
7. (Opcional) Altere o **Valor Inicial de Hash** em **Função Hash Determinística**.

   Você precisa alterar o Valor Inicial de Hash apenas se desejar que este processo Amostrar designe visitantes a células da mesma forma que outro processo Amostrar. O Valor Inicial de Hash deve ser um valor alfanumérico.
8. (Opcional) Insira a **Data da primeira reconfiguração** na **Função Hash Determinística**.

   Clique no botão de reticências [...] para um calendário selecionar a data.
9. (Opcional) Insira o número de dias entre as reconfigurações.
10. (Opcional) Clique na guia Geral para designar um nome e notas ao processo.

    O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo em um fluxograma.
11. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma.

Você deve conectar o processo Amostrar a um processo PopulateSeg para concluir a criação de um segmento inteligente usado para amostragem.

Sobre o Processo Selecionar em Fluxogramas Interativos

O processo de Seleção em fluxogramas interativos preenche o mesmo propósito que os processos Selecionar em fluxogramas em lote, que é especificar os dados do cliente que você deseja usar em seu fluxograma interativo. O processo de Seleção do fluxograma interativo contém um subconjunto do processo de Seleção do fluxograma em lote, ele apenas contém as guias de Origem e Geral.

É possível usar o processo de Seleção para selecionar dados da sua origem de dados para aumentar a tabela de perfis referenciada no processo Interação. Também é possível ter acesso às variáveis de usuário, aos campos derivados e às macros. Lembre-se de que fluxogramas interativos são limitados a um nível de público. Todavia, é possível usar o processo de Seleção para referenciar dados em uma tabela de dimensões em um nível de público diferente. Por exemplo, você pode referenciar uma tabela com dados da transação de residência em um fluxograma interativo com o nível de público do cliente para classificar por informações nos dados da residência.

Configurar o Processo Selecionar

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, inclua um processo de Seleção na área de trabalho de processos.
2. Forneça entrada para o processo Seleção conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

   Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Interação, Amostrar ou Seleção.
3. Clique duas vezes no processo de Seleção.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa **Entrada**.

   Todas as células de saída de qualquer processo conectado ao processo de Seleção são listadas na lista suspensa. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Diversas Células**. Se mais de uma célula de origem for selecionada, as mesmas ações selecionadas serão realizadas em cada célula de origem.
5. Determine se deseja selecionar todas as linhas na origem de dados ou se deseja filtrar as linhas com base nos critérios especificados. Selecione uma das seguintes opções.
   a. **Selecionar Todos os IDs** para incluir todas as linhas de dados a partir da origem de dados na lista suspensa Entrada.
   b. **Selecionar IDs Com** para criar uma consulta para selecionar apenas determinados IDs com base nos critérios definidos.
6. Se você usar a opção Selecionar IDs Com para selecionar apenas determinados IDs com base nos critérios especificados, uma consulta é criada.
7. (Opcional) Clique na guia Geral para incluir um nome e notas ao processo ou configurar o nome Célula de Saída ou Código de Célula.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo em um fluxograma.
8. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma.

Sobre o Processo Captura Instantânea em Fluxogramas Interativos

O processo de Captura Instantânea em fluxogramas interativos preenche o mesmo propósito que os processos Captura Instantânea em fluxogramas em lote, que é capturar uma lista de IDs e dados associados e exportá-los para uma tabela. O processo de Captura Instantânea do fluxograma interativo contém um subconjunto do processo de Captura Instantânea do fluxograma em lote. É possível salvar apenas em uma tabela. Também não é possível ordenar ou ignorar entradas duplicadas na tabela, todavia, como os fluxogramas interativos apenas manipulam um registro por vez, esses recursos não são necessários.

Captura Instantânea e Formatos de Dados

Ao salvar uma tabela existente a partir do processo de Captura Instantânea, o Interact salva dados como descrito na tabela a seguir.

De	para Texto (Sequência)	para Número (Duplo)	para Data (Data)
Texto (Sequência)	Valor Original	Duplo	SimpleDateFormat como definido na propriedade de configuração `defaultDateFormat`
Número (Duplo)	Cadeia de caracteres	Valor Original	Gera exceção
Data (Data)	SimpleDateFormat como definido na propriedade de configuração `defaultDateFormat`	Gera Exceção	Valor Original

Ao gravar em uma tabela que ainda anão exista, o ambiente de tempo de execução do Interact dinamicamente cria uma tabela usando tipos de dados padrão. É possível substituir esses tipos de dados padrão por meio da criação de uma tabela de tipos de dados alternativos. Para obter detalhes, consulte o *Guia do Administrador do Interact*.

Configurar o Processo de Captura Instantânea

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, inclua um processo de Captura Instantânea na área de trabalho do fluxograma.
2. Forneça entrada ao processo de Captura Instantânea conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados.

   Os processos de manipulação de dados incluem Decisão, Interação, Amostrar ou Seleção.
3. Clique duas vezes no processo de Captura Instantânea.
4. Selecione uma ou mais células de origem na lista suspensa **Entrada**.

   Todas as células de saída de qualquer processo conectado ao processo de Captura Instantânea são listadas na lista suspensa. Para usar mais de uma célula de origem, selecione a opção **Diversas Células**. Se mais de uma célula de origem estiver selecionada, as mesmas ações de captura instantânea serão executadas em cada célula.
5. Selecione uma tabela na lista suspensa **Exportar para**.

Se uma tabela não existir, selecione Nova Tabela Mapeada e siga as instruções para criação de uma nova tabela no *Guia do Administrador do Campaign*.

6. Selecione uma opção para especificar como as atualizações na tabela de saída são manipuladas:
   a. **Anexar aos Dados Existentes—**anexa as novas informações no final da tabela. Esse é o método recomendado para tabelas de banco de dados.
   b. **Substituir Todos os Registros—**remova todos os dados existentes da tabela e substitua-os pelas novas informações.
   c. **Atualizar Registros—**todos os campos especificados para captura instantânea são atualizados com os valores a partir da execução atual do processo.
7. Especifique os campos que são gravados pelo processo de Captura Instantânea.
   a. Os campos na tabela aparecem na lista Campos de Exportação na coluna Campo da Tabela. É possível localizar automaticamente campos correspondentes clicando em **Corresponder>>**. Campos com correspondências exatas para os nomes de campo da tabela são automaticamente incluídos na lista Campos de Exportação. Se houver diversos campos correspondentes, a primeira correspondência é assumida.
   b. Você pode selecionar manualmente os campos a serem incluídos.
   a. Selecione os campos que desejar incluir em sua saída na lista **Campos Candidatos**.

      É possível selecionar diversos campos por vez usando **Ctrl+Clique** ou um intervalo contíguo de campos usando **Shift+Clique**.
   b. Mova os campos selecionados para a lista **Campos para Captura Instantânea** clicando em **Incluir>>**.
   c. Você pode modificar manualmente os emparelhamentos clicando em **<<Remover** ou **Incluir>>**.
   d. Se desejado, reordene os campos na lista Campos para Captura Instantânea selecionando um campo e clicando em **Up1** ou **Down1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.
8. (Opcional) Clique na guia Geral para incluir um nome e notas ao processo ou configurar o nome Célula de Saída ou Código de Célula.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo em um fluxograma.
9. Clique em **OK**.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma.

Entendendo Execuções de Teste do Fluxograma Interativo

Fluxogramas interativos são destinados à execução em um servidor de runtime com um visitante por vez. Todavia, é possível testá-los no Campaign para assegurar que o fluxograma interativo crie e designe visitantes nos segmentos esperados.

As execuções de teste do fluxograma interativo meramente verificam a lógica de segmentação. Para um teste completo de seus fluxogramas interativos e como ele interage com seu ponto de contato, você deve implementar o fluxograma interativo para um servidor de runtime de teste.

O método de teste de fluxogramas interativos é o mesmo que o de teste de fluxogramas em lote, ou seja, realiza uma execução de teste. Apesar dos resultados

parecem semelhantes — cada segmento recebe algum número de membros — a forma como o fluxograma designa os membros é diferente. Quando você executa uma execução de teste em um fluxograma interativo, o ambiente de design usa um ambiente de tempo de execução. O ambiente de tempo de execução trata cada linha em sua tabela de perfis como um visitante, executando um visitante por vez por meio do fluxograma.

O ambiente de tempo de execução referencia os dados do cliente fornecidos nas tabelas referenciadas em fluxogramas interativos e todos os dados em tempo real disponíveis nos parâmetros de evento, callouts externos e assim por diante. Durante uma execução de teste, o ambiente de design não possui acesso aos dados em tempo real reais. O ambiente de design usa os dados disponíveis em sua tabela de execução de teste. Você precisa trabalhar com o administrador do seu Interact para incluir dados de amostra no perfil de execução de teste que testará adequadamente seus fluxogramas interativos. Por exemplo, se você definir a lógica de segmentação que separa membros de público com base no primeiro dígito de seu CEP, certifique-se de ter uma entrada em seu perfil de execução de teste para cada primeiro dígito possível.

Por padrão, o processo Interação limita o número de registros de entrada em sua tabela de perfis usada em uma execução de teste, mas é possível ajustar o número de registros usados conforme necessário. O ambiente de design seleciona o primeiro número de registros na ordem de IDs de público. Por exemplo, se você limitar sua execução de teste a 5 registros, o ambiente de design usa os primeiros 5 registros em sua tabela de perfis de execução de teste, classificados por ID de público.

Nota: Os fluxogramas interativos não são otimizados para executar com milhares de registros. Se você iniciar uma execução de teste para processar um alto número de registros, a execução de teste pode levar diversos minutos para concluir.

É possível visualizar os resultados a partir apenas da última execução de teste. O projetar de design exclui todos os dados da execução de teste anterior ao iniciar uma nova execução de teste. Se houver mais de 1.000 entradas em sua execução de teste, ou visualizar dados de execução de teste após o fechamento da janela de execução de teste, os dados de execução de teste são armazenados nas tabelas a seguir no banco de dados definidas pela `testRunDataSource`.

- `TestAttr_n`—Contém os dados para o relatório Dados do Atributo de Execução de Teste, ou seja, todos os dados na tabela de perfis para cada ID de público.
- `TestCount_n`—Contém os dados para o relatório Contagens de Células de Execução de Teste, ou seja, o número de membros em cada célula.
- `TestError_n`—Contém os dados para o relatório Erros de Execução de Teste, ou seja, todos os erros, se ocorrerem, na execução de teste.
- `TestSeg_n`—Contém os dados para o relatório Dados de Segmento de Execução de Teste, ou seja, o ID de público e o segmento designado.

O sufixo `_n` indica o ID de fluxograma. É possível determinar o ID de fluxograma examinando a tabela `UA_Flowchart` nas tabelas de sistema do Campaign.

Configurar o Tamanho da Execução de Teste

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, clique duas vezes no processo de Interação.

   A janela Configuração de Processo aparece exibindo a guia Entrada.
2. Selecione **Limitar registros de entrada em** e insira o número de registros.

3. Clique em **OK**.

Executar uma Execução de Teste

As execuções de teste de fluxogramas interativos funcionam diferentemente das execuções de teste de fluxogramas em lote. Não é possível pausar e reiniciar ou parar uma execução de teste de fluxograma interativo.

1. Em um fluxograma interativo no modo de **Edição**, clique em **Executar** e selecione **Fluxograma de Execução de Teste**.

   O ambiente de design usa o ambiente de tempo de execução definido na propriedade de configuração `serverGroup` com todos os dados na origem de dados de execução de teste para testar o fluxograma interativo.

   Um diálogo de status da execução de teste é exibido.
2. Quando a execução de teste for concluída, clique em **Visualizar Resultados** para visualizar os resultados.

Os resultados da execução de teste consiste em quatro tabelas:

- **Dados do Segmento de Execução de Teste—**Exibe o ID de público e o segmento designado.
- **Dados do Atributo de Execução de Teste—**Exibe todos os dados na tabela de perfis para cada ID de público.
- **Contagens de Células de Execução de Teste—**Exibe o número de membros em cada célula.
- **Erros de Execução de Teste—**Exibe todos os erros, se ocorrerem, na execução de teste.

Semelhante aos fluxograma em lote, a execução de teste preenche o número de membros em cada saída de célula gerada como saída pelo processo. Como os processos sem sucessores não geram saída de células para outro processo, os números não são preenchidos. Por exemplo, crie um fluxograma simples, Interação > Decisão > PopulateSeg. Após uma execução de teste, o processo de Interação exibe o número de membros em sua célula de saída abaixo do visto azul indicando que o processo executou com êxito. Esse número deve ser o mesmo que o Tamanho de Execução de Teste. O processo de Decisão exibe o número de membros em cada célula. Se o processo de Decisão criar três células, haverá três números, separados por pontos-e-vírgulas (;) como, por exemplo, 29;11;10. Como o processo PopulateSeg não suporta células de saída para outro processo, ele não exibe nenhum membro.

Sobre Implementação de Fluxogramas Interativos

Depois de concluir a configuração do fluxograma interativo, você deve marcar o fluxograma para implementação. Quando um fluxograma interativo é marcado para implementação. aparece uma notificação no canal interativo associado a esse fluxograma interativo que pode ser implementado em um grupo de servidores de runtime para teste ou o grupo de servidores de runtime de produção.

Quando um fluxograma interativo é marcado para implementação, você não pode editar o fluxograma. Se precisar fazer mais alterações antes do fluxograma interativo ser implementado, você pode cancelar a solicitação de implementação. Essa ação remove o fluxograma da lista de itens com implementação pendente.

Quando um fluxograma interativo não for mais necessário, é possível marcá-lo para remoção de implementação. Isso incluirá uma solicitação para colocar no

estado obsoleto na fila de implementação. Na próxima vez que todas as alterações forem implementadas, o fluxograma interativo será removido do servidor do Interact. As regras de tratamento contendo os segmentos inteligentes criados pelo fluxograma removido ainda existem, todavia, como não há fluxograma interativo para designar um visitante a esse segmento, nenhum visitante jamais será designado aos segmentos criados pelo fluxograma removido.

Implementar um Fluxograma Interativo

1. Visualize o fluxograma interativo que deseja marcar para implementação.

   Você precisar visualizar o fluxograma. Não é possível marcar um fluxograma para implementação no modo de edição.

   Fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões.
2. Clique em **Marcar para implementação**.

O fluxograma interativo é marcado para implementação. O fluxograma interativo é incluído na lista de itens aguardando para serem implementados na guia de resumo do canal interativo. Não é possível editar um fluxograma interativo que está marcado para implementação.

Na próxima vez que você implementar o canal interativo, as alterações nesse fluxograma interativo são incluídas.

Cancelar uma Solicitação de Implementação

1. Visualize o fluxograma interativo para o qual deseja cancelar a implementação.

   Você precisar visualizar o fluxograma. Não é possível cancelar uma implementação de fluxograma no modo de edição.

   Fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões.
2. Clique em **Cancelar solicitação de implementação**.

O fluxograma interativo não está mais marcado para implementação. O fluxograma interativo é removido da lista de itens aguardando para serem implementados na guia de resumo do canal implementado. Agora é possível editar o fluxograma interativo.

Implementar um Fluxograma Interativo

Se não precisar mais dos segmentos inteligentes criados por um fluxograma interativo, é possível remover a implementação do fluxograma. Essa ação remove todas as referências do fluxograma do servidor de runtime.

Essa opção está disponível apenas se tiver implementado o fluxograma anteriormente.

1. Visualize o fluxograma interativo que deseja marcar para remoção de implementação.

   Você precisar visualizar o fluxograma. Não é possível marcar um fluxograma para remoção de implementação no modo de edição.

   Fluxogramas interativos estão disponíveis apenas em sessões.
2. Clique em **Marcar para remoção de implementação**.

O fluxograma interativo é marcado para remoção de implementação. A solicitação de remoção de dados é incluída na lista de itens aguardando para serem implementados na guia de resumo do canal interativo. Não é possível editar um fluxograma interativo que esteja marcado para remoção de implementação.

Na próxima vez que você implementar o canal interativo, todas as referências a esse fluxograma interativo serão removidas dos servidores de runtime.

Capítulo 4. Sobre o Processo Selecionar em Fluxogramas Interativos

Você usa fluxogramas em lote no IBM Campaign para executar uma sequência de ações em seus dados para execução de suas campanhas. Os fluxogramas em lote são compostos de processos, que você configura para executar a manipulação de dados reais necessários para sua campanha. O IBM Interact fornece integração com fluxogramas em lote do Campaign para ajudar a determinar a lista de ofertas que pode ser apresentada a um público específico ou tipo de público.

Quando o Interact é instalado, o processo de Lista de Interação está disponível em fluxogramas em lote. De forma semelhante aos processos Lista de Chamadas e Lista de Ofertas, o processo de Lista de Interação permite especificar que ofertas são apresentadas a que visitantes em seu site interativo. Isso oferece a você a capacidade de segmentar para níveis inteiros de público, segmentar membros de público individuais específicos ou suprimir ofertas de membros de público específicos usando recursos controlados por tabela.

Caixa de Processo da Lista de Interação

A caixa de processo da Lista de Interação é um processo de fluxograma em lote está disponível apenas quando o IBM Interact está instalado em seu servidor do Campaign. Use a caixa de processo da Lista de Interação em um fluxograma em lote para determinar as ofertas que serão apresentadas aos clientes pelo servidor de runtime do Interact, incluindo as seguintes opções:

- Supressão de oferta em um nível individual (uma "lista negra")
- Designação de oferta em um nível individual (uma "lista branca" ou substituição de pontuação)
- Designação de oferta em um nível de público (ofertas globais, ou padrão)
- Designação de oferta por consulta SQL customizada

O servidor de runtime tem acesso à saída a partir desse processo quando você implementa a campanha interativa. Observe que um fluxograma em lote pode conter diversas instâncias da caixa do processo de Lista de Interação.

Ao trabalhar com o processo de Lista de Interação, você deve se familiarizar com os seguintes conceitos:

- Capítulo 4, “Sobre o Processo Selecionar em Fluxogramas Interativos”

Tarefas que podem ser executadas a partir desta página:

- “Configurar o Processo de Lista de Interação”

Configurar o Processo de Lista de Interação

1. Em um fluxograma em lote no modo de **Edição**, inclua um processo de Lista de Interação na área de trabalho do fluxograma.

   Observe que o processo de Lista de Interação está disponível em um fluxograma em disponível apenas se o IBM Interact estiver instalado em seu servidor do Campaign.

2. Forneça entrada para o processo de Lista de Interação conectando-o a um ou mais processos de manipulação de dados, como Amostrar ou Selecionar.
3. Clique duas vezes no processo de Lista de Interação no fluxograma.

   O diálogo de configuração do processo aparece.
4. Na guia **Cumprimento**, especifique os detalhes de cumprimento de sua saída de lista.
   a. Use a lista suspensa **Tipo de OfferList** para especificar o tipo de filtro de oferta que está configurando para este processo usar:
      - **Lista Negra (Supressão de Oferta) —** indica que a apresentação das ofertas deve ser suprimida para um público específico. Isso permite que você evite que as ofertas apareçam para visitantes específicos, com base no segmento do público no qual o visitante se encaixa.
      - **Lista Branca (Substituição de Pontuação) —** indica que o Interact sempre deve apresentar uma oferta a um público em particular, independentemente de se a pontuação de marketing faria o Interact disponibilizar ou não a oferta.
      - **Ofertas Globais (Ofertas Padrão) —** define ofertas que devem ser apresentadas (semelhante à Lista Branca) para um tipo inteiro de público, ou seja, uma oferta padrão que todos os visitantes em um público especificado devem ver, independentemente do segmento do qual eles possam fazer parte.
      - **Filtros de Oferta (Ofertas por SQL) —** Permite fornecer uma consulta SQL para determinar que ofertas serão apresentadas aos visitantes especificados. Essa opção permite, por exemplo, apresentar uma oferta com base em uma preferência específica do visitante.

        Observe que se você selecionar este tipo de OfferList, a entrada para este processo será determinada por sua consulta SQL e a lista suspensa **Entrada**/**Público** fica esmaecida e não poderá ser selecionada.

      O **Tipo de OfferList** que você especifica aqui determina o comportamento do processo da Lista de Interação, assim como as opções disponível a você neste diálogo de configuração, como observado a seguir.
   b. Na lista suspensa **Canal Interativo**, escolha o canal interativo que especifica os pontos de interação, os eventos e outras configurações que devem ser aplicadas ao processo Lista de Interação que você está definindo.

      Esta lista suspensa lista automaticamente os canais interativos já definidos no ambiente de tempo de design do Interact.
   c. (Apenas **Lista Branca** ou **Lista Negra**) Na lista suspensa **Entrada**, especifique as células de entrada (para usar como a origem de dados para a lista de contatos). Para usar mais de uma célula (como diversos segmentos de entrada), clique no botão de reticências (...) próximo ao campo **Entrada** e, em seguida, use o diálogo Selecionar Células a Serem Usadas que apareça nas células de entrada a serem usadas.

      Observe que se você selecionar diversas células de entrada nessa etapa, todas as células de entrada selecionadas devem ter o mesmo nível de público.

      Nota: Se o processo de contato não estiver conectado a um processo que forneça células de saída, não haverá células para seleção na lista suspensa **Entrada**. Para corrigir isso, feche o diálogo de configuração do processo e conecte o processo de Lista de Interação para um processo de saída e, em seguida, inicie o processo de configuração novamente.

d. (Apenas **Oferta Global**) Use a lista suspensa **Público** para especificar o tipo de público para o qual deseja que este processo de Lista de Interação seja aplicado.

e. Use a lista suspensa **Origem de Dados de Destino** para indicar a origem de dados na qual deseja gravar a saída deste processo.

f. Insira a tabela de banco de dados na qual deseja gravar a saída deste processo no campo **Nome da tabela**.

   A tabela especificada é criada automaticamente quando o processo é executado, se ela ainda não existir.

g. Para especificar os campos que são gravados na tabela OfferList especificada toda vez que este processo for executado, clique no botão de reticências (...) próximo ao campo **Nome da tabela**.

   O diálogo Opções de Personalização aparece. O conjunto predefinido de campos que será gravado na tabela aparece na lista **Campos para Log**.

   - Selecione os campos que deseja incluir em sua saída na lista **Campos Candidatos**.

     É possível usar Campos Gerados do IBM Campaign expandindo a lista **IBM Campaign Campos Gerados** ou usar campos derivados clicando no botão **Campos Derivados**.
   - Para emparelhar um campo candidato com um campo já listado na lista **Campos para Log**, selecione o campo candidato e, em seguida, selecione um campo na lista **Campos para Log** e, em seguida, clique em **Incluir>>**.
   - Para incluir um campo candidato na lista **Campos para Efetuar Log** sem emparelhá-lo com um campo existente, clique na linha em branco após a última entrada na lista **Campos para Efetuar Log**, em seguida, clique em **Incluir>>**.
   - Remova os campos da lista **Campos para Log** selecionando-os e clicando em **<<Remover**.
   - Se desejar, reordene os campos na lista **Campos para Log** selecionando um campo e clicando em **Up1** ou **Down1** para movê-lo para cima ou para baixo na lista.
   - Se desejar, clique no botão **Campos Derivados** para criar uma nova variável fornecendo saída para a tabela.

h. Selecione uma opção para especificar como as atualizações na tabela de saída são manipuladas:

   - **Anexar aos Dados Existentes —** Cada execução deste processo inclui seus dados de saída na tabela especificada no campo **Nome da tabela**.
   - **Substituir Todos os Registros —** Cada execução deste processo remove todos os dados da tabela antes de gravar os novos dados de saída.

5. Para designar uma ou mais ofertas ou listas de ofertas a cada célula de destino definida neste processo, clique na guia **Tratamento**.

   A interface **Designar ofertas às células** aparece.

   A forma que você configura a saída na guia Tratamento depende do **Tipo de OfferList** selecionado na guia Cumprimento.

   a. **Listas Negras (Supressão de Oferta) —** Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar em uma lista suspensa de ofertas disponíveis ou clique em **Designar Ofertas**. Use o diálogo Designar Ofertas para selecionar uma ou mais ofertas que deseja suprimir para as células de entrada (visitantes) especificadas na guia Cumprimento deste processo.

b. **Listas Brancas (Substituição de Pontuação) —** Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar em uma lista suspensa de ofertas disponíveis ou clique em **Designar Ofertas**. Use o diálogo Designar Ofertas para selecionar uma ou mais ofertas que deseja apresentar para as células de entrada (visitantes) especificadas na guia Cumprimento deste processo, mesmo se a pontuação de marketing não apresentasse essa oferta ao visitante.
c. **Ofertas Globais (Ofertas Padrão) —** Para cada célula de destino exibida na tabela, clique na coluna **Oferta** para selecionar a oferta desejada em uma lista suspensa ou clique em **Designar Ofertas**. Use o diálogo Designar Ofertas para selecionar uma ou mais ofertas que deseja apresentar para todos os visitantes do tipo de público selecionado na guia Cumprimento deste processo, independentemente do segmento em que se encaixarem.
d. **Filtro de Oferta (Filtrar por SQL) —** Clique no botão Oferta por SQL para criar a expressão SQL que permitirá o servidor de runtime do Interact selecionar as ofertas que deseja apresentar a um conjunto de visitantes. Use o diálogo Criar Oferta por SQL que aparece das maneiras a seguir:
   - Selecione um nome de modelo SQL existente na lista suspensa **SQL** ou insira um novo nome nesse campo para o modelo se estiver definindo um novo modelo.
   - Forneça o conteúdo da consulta SQL no campo **Modelo SQL**.
   - Clique em **Verificar Sintaxe** para determinar se a sua expressão é válida. Observe que **Verificar Sintaxe** usa seu servidor de runtime do Interact de execução de teste para validação. Seu servidor de runtime de execução de teste deve estar em execução para que a verificação de sintaxe funcione.

   Para obter informações adicionais sobre o uso do diálogo Criar Oferta por SQL, consulte *Criando consultas usando SQL* no IBM Campaign *Guia do Usuário*.

6. (Opcional) Clique na guia **Geral** para designar um nome e/ou notas para o processo.

   O nome aparece no processo no fluxograma. As notas aparecem quando você passa o mouse sobre o processo no fluxograma.
7. Clique em **OK** para concluir a configuração do processo de Lista de Interação.

O processo é configurado e aparece ativado no fluxograma. Você pode testar o processo para verificar se ele retorna os resultados esperados.

Capítulo 5. Entendendo a Implementação dos Servidores de Runtime

Implementação é como você transfere toda a configuração definida no ambiente de design para os grupos de servidores de runtime. A implementação é agrupada pelo canal interativo. Ao implementar um canal interativo, você envia todos os dados associados a um canal interativo ao grupo de servidores de runtime selecionado. Isso acontece porque, ao criar os canais interativos, você deve definir os servidores de runtime de produção e os servidores de runtime não de produção (teste).

A primeira implementação contém os dados a seguir:

- Todos os fluxogramas interativos associados ao canal associado que foi marcado para implementação.

  Isso inclui os segmentos inteligentes.
- Todas as estratégias de interação associadas ao canal interativo que foi marcado para implementação.

  Isso inclui as regras de tratamento, que também incluem ofertas.
- Todos(as) os eventos, as zonas e os pontos de interação no canal interativo.
- Outros dados necessários não específicos para os canais interativos incluindo as definições de nível de público, a configuração de aprendizado integrado, as informações de mapeamento de históricos de contatos e respostas e datas de início e término da campanha.

Em todas as implementações subsequentes do canal interativo, o Interact envia o seguinte ao servidor de runtime selecionado.

- Todos os dados associados ao canal interativo incluindo pontos de interação e eventos.
- Todos os fluxogramas interativos editados e as estratégias de interação associadas ao canal interativo que foi marcado para implementação.
- A última versão implementada de todos os fluxogramas interativos e todas as estratégias de interação contidas nas implementações anteriores que não estão marcadas para implementação.
- Todos os outros dados necessários não específicos para os canais interativos.

Se um fluxograma interativo ou uma estratégia de interação for marcado para remoção de implementação, o Interact desativa todos os dados e as referências nos fluxogramas não implementados e as estratégias a partir do servidor de runtime.

Nota: Depois de implementar um canal interativo em um servidor de runtime do Interact, o servidor de runtime agora está associado a esse ambiente de design em particular, incluindo a partição do Campaign. Se você tentar reutilizar o mesmo servidor de runtime associando-o a um novo ambiente de design, a implementação falhará. Essa cenário pode ocorrer se tiver uma instalação de temporariedade do Campaign e uma instalação de produção do Campaign.

A implementação é um processo de quatro etapas.

1. Configure e marque todos os fluxogramas interativos associados a um canal interativo para implementação.

2. Configure e marque todas as guias de estratégia associadas a um canal interativo para implementação.
3. Configure os eventos e a guia de pontos de interação do canal interativo.
4. Implemente os dados a partir da guia de implementação do canal interativo.

Quando você marca um fluxograma interativo ou uma estratégia de interação para implementação ou remoção de implementação, ele(a) permanece marcado(a) e bloqueado(a) contra edição até você implementar em um servidor de produção. A tabela a seguir mostra o status marcado para implementação de uma estratégia de interação conforme você toma ações no ambiente de design.

Etapa	Status marcado	Ação no ambiente de design
1	Marcado para implementação e bloqueado para edição.	Marca um estratégia de interação para implementação.
2	Marcado para implementação e bloqueado para edição	Implementa em todos os locais em um grupo de servidores de temporariedade. O teste no servidor de temporariedade mostra que suas regras de tratamento precisam de alterações.
3	Disponível para edição	Cancele a solicitação de implementação para a estratégia de interação para fazer suas alterações.
4	Marcado para implementação e bloqueado para edição	Após fazer suas alterações na estratégia de interação, marque-a para implementação novamente.
5	Marcado para implementação e bloqueado para edição	Implementa em todos os locais em um grupo de servidor de temporariedade novamente. O teste com suas regras de tratamento revisadas é bem-sucedido e você determina que o canal interativo está pronto para produção.
6	Disponível para edição	Implemente o grupo de servidores de produção.

Quando implementar

Você deve implementar seu canal interativo quando fizer alterações em qualquer dos dados a seguir.

- Fluxogramas interativos
- Canais interativos
- Estratégias de interação
- definições de nível de público
- configuração de aprendizado integrado
- definições de atributo de oferta
- definições de macro customizada
- informações de mapeamento de históricos de contatos e respostas
- datas de início e encerramento da campanha
- obsoletando ofertas

Se fizer alterações em qualquer um dos outros dados necessários não específicos para os canais interativos, você deve reimplementar todos os canais interativos associados ao grupo de servidores para as alterações entrarem em vigor.

Entendendo os Servidores de Runtime

Os servidores de runtime são s força de trabalho de sua implementação do Interact. Os servidores de runtime recebem e respondem às solicitações do ponto de contato por meio da API do Interact. Quando seu ponto de contato solicita uma oferta, é o servidor de runtime que responde com a oferta.

O Interact trabalha com grupos de servidores. Um grupo de servidores contém um ou mais servidores de runtime. Se você tiver diversos servidores de runtime, é possível configurá-los para trabalharem com um balanceador de carga para um melhor desempenho. Se ponto de contato deve ser configurado para se comunicar com esses servidores de runtime.

É possível ter diversos grupos de servidores. Você pode ter um grupo para seu central de atendimento e um para seu website. Também é possível ter um grupo que seja para teste e um que trabalhe com um ponto de contato em produção voltado ao cliente. Cada canal interativo pode ter um único grupo de servidores de produção.

Após concluir o projeto e a configuração de sua interação no ambiente de design e ter concluído o trabalho de código da API do Interact com seu ponto de contato, você está pronto para enviar, ou implementar, os dados de interação ao servidor de runtime. Após implementar os dados de interação no servidor de runtime, você pode iniciar o teste de como o ponto de contato trabalha com o Interact.

Implementação e Exclusão

Para assegurar que você não remova acidentalmente dados necessários para um servidor de runtime do Interact executar corretamente, a implementação de configuração de interação bloqueia objetos do Interact para que não seja possível excluí-los. Depois de implementar uma configuração de interação, não é possível excluir nenhuma guia de estratégia de interação, fluxograma interativo ou canal interativo associado à configuração de interação até você remover a implementação do objeto de todos os grupos de servidores.

Se você marcar uma estratégia de interação ou um fluxograma interativo para remoção de implementação e, em seguida, implementar o canal interativo para todos os grupos de servidores que continham a estratégia de implementação ou o fluxograma interativo, será possível excluir a estratégia de interação ou o fluxograma interativo.

Se você remover a implementação de um canal interativo de todos os grupos de servidores nos quais você implementou o canal interativo, será possível excluir qualquer estratégia de interação, fluxograma interativo ou canais interativos.

Por exemplo, você tem o canal interativo A que contém o fluxograma interativo A e a estratégia de interação A. Você implementa o canal interativo A para o grupo de servidores Teste e o grupo de servidores Produção. Você percebe que esse fluxograma interativo A é inadequado, e então cria o fluxograma interativo B. Você marca fluxograma interativo A para remoção de implementação e marca o fluxograma interativo B para implementação. Você implementa isso para o grupo de servidores Teste. Não é possível excluir o fluxograma interativo A porque ele ainda está implementado no grupo de servidores Produção. Após implementar no grupo de servidores Produção, é possível excluir o fluxograma interativo A. Ao longo do tempo, você percebe que precisa reestruturar sua configuração de interação. Você cria o canal interativo B, a estratégia de interação B e o fluxograma

interativo C. Você implementa essa configuração de interação nos grupos de servidores Teste e Produção. Também é possível remover a implementação do canal interativo A, a estratégia de interação A e o fluxograma interativo B do grupo de servidores Produção. Não é possível excluir nenhum objeto porque todos os objetos estão implementados em todos os locais. Depois de remover a implementação do canal interativo A, da estratégia de interação A e do fluxograma interativo B do grupo de servidores Teste, é possível excluir o canal interativo A, a estratégia de interação A e o fluxograma interativo B.

Sobre Versão de Implementação

O IBM Interact retém informações sobre cada implementação e designa um número da versão a ela juntamente com qualquer descrição ou nome fornecido, por várias razões. Primeiro, para assegurar que o registro de implementação seja mantido para referência futura, para que seja possível controlar quando a implementação ocorreu, qual usuário implementou os dados, se a implementação foi bem-sucedida ou não, etc. Segundo, o Interact preserva o estado da implementação para assegurar que ela esteja disponível no futuro para ser implementada ou carregada novamente no tempo de design a ser usado como a base para modificações adicionais.

Informações Sobre Cada Versão

Ao implementar um canal interativo ou configurações, será necessário que você nomeie a versão que está sendo implementada, como por exemplo, SalesPortal_1, SalesPortal_2, etc. Um número sequencial da versão também será designado automaticamente. Também é possível fornecer opcionalmente uma descrição da implementação. Todas essas informações juntamente com as informações adicionais do status, como por exemplo, o tipo de implementação e seu status, estão todas disponíveis na seção Histórico de Implementação da guia de implementação do canal interativo.

Em qualquer ponto, é possível selecionar uma versão de implementação na seção Histórico de Implementação e reimplementá-la no estado em que se encontra (o que permitirá reverter para uma implementação anterior, se necessário) ou recarregar elementos dessa implementação para o ambiente de tempo de design como um ponto de início para modificações adicionais.

Nota: Esteja ciente de que a reimplementação de uma versão (retrocedendo a uma versão de implementação) deve ser usada com cuidado. Por exemplo, objetos ou ofertas da campanha que existiam na época da implementação original podem não existir mais ou podem não ser mais válidos. Teste o comportamento da versão anterior à implementação antes de usá-la em um ambiente de produção.

Ações da Versão

Além de visualizar as informações históricas sobre cada implementação, há duas ações que podem ser tomadas nas últimas versões da implementação:

Tabela 7. Ações da Versão na Guia de Implementação

Ação	Descrição
Reimplementação	Permite implementar a versão específica de uma implementação passada no grupo de servidores especificados, seguindo as mesmas etapas e fornecendo informações iguais as da implementação de um canal interativo.
Recarregando fluxogramas e estratégias individuais para o ambiente de tempo de design	Permite recarregar fluxogramas especificados e estratégias interativas para o tempo de design, portanto, é possível usá-los como a base para mudanças adicionais. É possível selecionar fluxogramas ou estratégias individuais para serem recarregados ou recarregar o canal interativo inteiro.

Para Implementar em um Grupo de Servidores de Runtime

Esse procedimento é implementado em um grupo de servidores de desenvolvimento de tempo de execução, de teste ou de produção do Canal Interativo.

Antes de implementar em um grupo de servidores de runtime de produção voltado ao cliente em produção, você deve confirmar que todas as ofertas interativas, os fluxogramas interativas, as guias de estratégia de interação, os pontos de interação, as zonas e os eventos foram testados e aprovados.

Além disso, depois de criar uma implementação estável, você não deverá fazer nenhuma mudança no canal Interativo, fluxogramas interativos e estratégias de interação associados a essa implementação para assegurar o envio da mesma configuração ao implementar no próximo grupo de servidores (como por exemplo, os servidores de produção).

1. Navegue até a guia de implementação do canal interativo que deseja implementar.

   A guia de implementação do canal interativo aparece.
2. Clique em **Implementar Mudanças no Canal Interativo**.

   O diálogo Implementar Mudanças no Canal Interativo aparece.
3. Use a lista suspensa **Selecionar um grupo de servidores em que as mudanças serão implementadas** para especificar o grupo de servidores de desenvolvimento, de teste ou de produção no qual deseja implementar.
4. Insira um nome de versão para esta versão de implementação, como por exemplo, `Portal_CustomerCheck_6` ou outro valor que será significativo para você no histórico de implementação e em outros relatórios.
5. Opcionalmente, insira uma descrição para esta implementação que será significativa para você no histórico de implementação e em outros relatórios para ajudar a controlar as decisões e propósitos por trás dessa implementação.
6. Opcionalmente, marque ou desmarque a caixa de seleção **Implementar Também Configurações Globais Atuais**. Por padrão, esta caixa de seleção é marcada e implementará configurações globais que incluem definições de configuração de aprendizagem, definições de atributos da oferta, mapeamentos de nível de público e macros customizados. Como implementar essas configurações pode afetar outros canais interativos que já estão implementados

no mesmo grupo de servidores, você pode desejar desmarcar esta caixa de seleção para deixar as configurações existentes no grupo de servidores como elas já estão configuradas.

7. Confirme que você verificou os pré-requisitos selecionando as caixas de seleção.

   O botão **Implementar as Alterações** não fica ativo até você ter confirmado todos os pré-requisitos.
8. Clique em **Implementar as Alterações**.
9. Insira o nome de usuário e a senha para o usuário do Interact no servidor de runtime e clique em **Efetuar Login no Servidor**.

   Se você executar diversas implementações durante a mesma sessão do usuário do IBM EMM, os dados de login para o servidor de runtime são armazenados em cache, assim não é necessário inseri-los novamente.

   Além disso, esteja ciente de que as credenciais que você insere aqui devem ter sido definidas dentro do IBM Marketing Platform, mesmo se o Windows Integrated Login tiver sido ativado para sua instalação. As credenciais do Windows Integrated Login não são usadas para autorizar implementações.

Os dados são implementados no grupo de servidores de runtime. É possível visualizar os resultados na seção Histórico de Implementação da guia de implementação e com o relatório do histórico de implementação do canal Interativo.

Implementar

Se estiver colocando um canal interativo ou ponto de contato offline, é possível remover a implementação.

Quando você remove a implementação, o Interact desativa os dados da implementação anterior a partir dos servidor de runtime selecionado.

Nota: Na maioria dos casos, evite a remoção da implementação de um servidor de produção, porque a remoção da implementação desativará efetivamente as regras do canal interativo. Em vez disso, corrija os dados e implemente as mudanças ou use o recurso **Reimplementar** na seção Histórico de Implementação para substituir as configurações implementadas com uma versão anterior.

1. No Campaign, navegue até a guia de implementação do canal interativo que deseja remover a implementação.
2. Na seção Implementações Ativas, selecione a implementação para um grupo de servidores específicos e clique em **Remover Implementação**.

   Clicar neste botão inicia o processo para remover a configuração de interação do grupo de servidores de runtime. Se a implementação era para um grupo de servidores, haverá salvaguardas para confirmar que você está pronto para enviar as mudanças para um servidor de produção, porque este é um sistema voltado para o cliente. Um ícone de aviso vermelho neste botão indica que há mudanças que não foram implementadas no grupo de servidores de produção.
3. Opcionalmente, forneça uma explicação das razões para a remoção da implementação no campo **Descrição** de Implementação.
4. Confirme que você verificou as consequências selecionando a caixa de seleção.

   O botão **Remover a Implementação do Canal Interativo** não fica ativo até você confirmar as consequências.
5. Clique em **Remover a Implementação do Canal Interativo**.

6. Insira o nome de usuário e senha para um usuário válido do Interact no tempo de execução do Interact e clique em **Efetuar Login no Servidor**.

   Se você executar diversas implementações durante a mesma sessão do usuário do Campaign, os dados de login para o tempo de execução do Interact são armazenados em cache, assim não é necessário inseri-los novamente.

Os dados são desativados no grupo de servidores de runtime selecionado do Interact. É possível visualizar os resultados na seção Histórico de Implementação da guia de implementação ou no relatório do histórico de implementação do canal Interativo. A remoção da implementação não remove dados usados em relatórios.

Se você remover a implementação de todos os canais e seus dados associados a partir de um servidor de runtime do Interact, ele não desassociará o servidor de runtime do ambiente de design.

Para Visualizar a Guia de Implementação

Cada canal interativo inclui uma guia na qual é possível consultar informações detalhadas sobre as implementações ativas desse canal interativo, visualizar as mudanças pendentes do status de implementação do canal interativo e ver o histórico de implementações passadas. Também é possível usar a guia de implementação para implementar, reimplementar e remover a implementação das configurações do canal interativo. Esta seção descreve o que é possível visualizar na guia de implementação.

Implementações Ativas

Esta seção contém informações sobre quais implementações estão ativas em cada grupo de servidores definidos. Por exemplo, você pode ter uma versão do canal interativo implementada no seu grupo de servidores de testes, enquanto outra versão totalmente testada do canal interativo é implementada no grupo de servidores de produção.

Alterações Pendentes

Esses são os componentes marcados para serem implementados, mas ainda não foram implementados. O título da seção Mudanças Pendentes indica quantos objetos serão alterados pelas implementações pendentes.

Observe que esta seção lista apenas fluxogramas e estratégias pendentes e não inclui entradas para pontos de interação ou outras implementações pendentes de configurações. É possível implementar aqui ou implementar apenas as configurações globais. Essa tabela inclui as informações a seguir:

- Tipo — Indica o tipo de mudança que esta entrada na tabela representa, como por exemplo, fluxograma, estratégia interativa, etc.
- Mudança Aguardando para Implementação — um link para o fluxograma interativo ou estratégia de interação que contém a mudança.
- Origem de Alteração — Um link com a sessão ou campanha contendo a alteração.
- Tipo de Alteração — Se a alteração é nova (Inclusão/Atualização) ou uma retração (Remoção de Implementação).
- Data Solicitada — A data e hora em que a alteração foi marcada para implementação.

- Tempo de Espera — O tempo decorrido desde que a mudança foi marcada para implementação. Observe que este valor não é atualizado automaticamente, mas será atualizado ao recarregar a página ou clicar no botão **Atualizar**.
- Solicitante — O nome de usuário do usuário do Interact que marcou a alteração para para implementação.

Se o item estiver desativado, o item estava na implantação anterior mas não foi marcado para implementação. Por exemplo, sua implementação original continha seus fluxogramas interativos A e B, e as estratégias de interação C e D. Você faz alterações na estratégia de interação C e a marca para implementação. A lista Alteração Aguardando Implementação de Produção exibe A, B, C e D, mas apenas C está preto. A, B e D estão desativados. Você faz alterações no fluxograma interativo B, mas não o marca para implementação. Se você implementar neste momento, o Interact implementa o A, B e D original, e a nova versão de C. O Interact não usa a nova versão de fluxograma B porque ele não foi marcado para implementação.

Histórico de implantação

Todos os históricos de implementação no Interact podem ser visualizados aqui e classificados por qualquer um dos tipos de colunas mostrados. Também é possível filtrar as informações mostradas aqui por grupo de servidores e por status. Por exemplo, é possível usar o filtro de coluna para mostrar apenas os canais interativos implementados no grupo de servidores de produção.

A seção Histórico de Implementação contém as informações a seguir:

- Nome da versão — O nome designado para esta versão da implementação, nos diálogos Implementar Mudanças no Canal Interativo ou Implementar Apenas Configurações Globais.
- Número da versão — O número designado para esta versão da implementação.
- Operação — O tipo de implementação, como por exemplo, implementar o canal interativo com todas as configurações globais, implementar apenas as configurações globais, etc.
- Configurações Globais — Se as configurações globais foram incluídas na implementação ou não (um visto indica que elas foram). Observe que não é possível classificar no status Configurações Globais.
- Descrição da Implementação — A descrição inserida no diálogo de implementação no momento da implementação.
- Data — A data e hora da implementação.
- Grupo de Servidores — O nome do grupo de servidores ao qual a implementação foi enviada.
- Usuário — O nome da conta do usuário que solicitou a implementação
- Status — Se a implementação foi bem-sucedida ou com falha. Implementações com um status de "Com Falha" não podem ser reimplementadas ou recarregadas no tempo de design.
- Nome de Canal Interativo — O nome de canal interativo no momento em que ele foi implementado. Se você tiver renomeado o canal interativo desde a implementação, este nome não estará atualizado.

Também há controles de página que determinam o número máximo de linhas a serem mostradas por página desta lista (5, 10, 20, etc) e links para acessar o início da lista, páginas anteriores e posteriores da lista e o final da lista.

Tarefas relacionadas:

"Filtrando Tabelas nos Produtos IBM "

"Classificando Tabelas nos Produtos IBM " na página 46

Filtrando Tabelas nos Produtos IBM

Quando estiver visualizando uma tabela de informações nos produtos do IBM , os recursos que permitem incluir ou omitir informações específicas, (filtrar) a visualização de tabela poderão estar disponíveis, com base em um valor da coluna ou com base em combinações de valores da coluna. Essa seção descreve como identificar e usar as opções de filtragem, quando elas estiverem disponíveis em uma tabela.

As etapas descritas aqui se aplicam apenas às tabelas nas quais a filtragem por título da coluna é suportada. Para identificar uma tabela em que este recurso é suportado, procure o ícone a seguir em qualquer título da coluna:

Quando este ícone estiver cinza, isso indicará que a filtragem está disponível, mas não em uso atualmente para essa coluna. Os diferentes estados deste ícone estão descritos a seguir:

Tabela 8. Ícones de Status do Filtro da Coluna

Ícone de filtro	Descrição
	Quando este ícone aparecer próximo a um título da coluna, indicará que nenhum filtro está usando essa coluna ou seus valores estão ativos atualmente na tabela. Clique no ícone para iniciar a filtragem.
	Quando este ícone aparecer próximo a um título da coluna, indicará que um filtro está usando essa coluna ou seus valores estão ativos atualmente na tabela. Clique no ícone para visualizar, modificar ou remover o filtro.

1. Para filtrar uma tabela usando uma única coluna, clique no ícone de filtro no título da coluna. Ao clicar no ícone, o diálogo de filtro aparecerá exibindo todos os valores nos quais é possível filtrar a tabela. Por padrão, todos os valores são selecionados, indicando que nenhuma informação está omitida atualmente da tabela com base neste critério de filtro.
2. Use esta caixa de diálogo para marcar os valores que deseja exibir nesta tabela e desmarque a caixa de seleção próxima aos valores que deseja omitir na exibição.

   Por exemplo, se você estava filtrando a coluna **Status**, poderá marcar a caixa de seleção **Com Falha** e desmarcar as caixas de seleção restantes, para exibir apenas itens com um status de "Com Falha" na tabela.
3. Para selecionar todos os valores a serem mostrados na tabela de uma vez, marque a caixa de seleção **Filtrar por** na parte superior do diálogo.
4. Para desmarcar todos os valores disponíveis a serem exibidos na tabela, desmarque a caixa de seleção **Filtrar por**.

   Isso será útil, se você apenas desejar exibir um pequeno número de uma longa lista de valores possíveis. Será possível desmarcar todas as caixas de seleção de uma vez, em seguida, selecionar apenas aquelas que deseja exibir.

5. Para aceitar as mudanças feitas e ver a tabela filtrada conforme especificada, clique em **Filtrar**.
6. Para remover completamente o filtro da coluna da tabela, clique em **Remover Filtro**. Isso tem o mesmo efeito que marcar todas as caixas de seleção.

Ao filtrar em mais de uma coluna, os filtros serão combinados. Por exemplo, se você fosse filtrar alguns grupos de servidores e também filtrar alguns valores de status, os resultados seriam combinados para mostrar apenas grupos de servidores escolhidos para exibir que têm os valores de status especificados.

Capítulo 6. Sobre o Relatório do Interact

O Interact está integrado ao relatório do IBM EMM. Os relatórios do IBM EMM fornecem esquemas de relatórios e ferramentas de manutenção relacionadas necessárias para integrar o Interact à versão suportada do IBM Cognos BI e para executar e manter os relatórios do Cognos disponíveis em Interact.

Dados de Relatórios do Interact

O relatório do Interact requer três conjuntos de dados para relatar: dados de seu ambiente de design, dados de seu ambiente de tempo de execução de produção e dados do módulo de aprendizado. Por exemplo, o relatório de Resumo de Desempenho da Oferta do Canal requer dados da origem de dados do Campaign para dados relativos a ofertas e dados do histórico de contatos e respostas do servidor de runtime de produção.

Para não impedir o desempenho do ambiente de produção, o ambiente de tempo de execução armazena todos os históricos de contatos e respostas em tabelas de migração de dados. O Interact fornece um módulo de histórico de contatos e respostas que copia dados do servidor de runtime para o ambiente de design para que seus relatórios tenham os dados corretos. Se você não configurar este utilitário, os relatórios não terão os dados corretos.

Diversos relatórios exigem dados específicos relativos a ofertas. Para assegurar que os relatórios contenham os dados corretos, você deve usar ofertas criadas com um modelo de oferta com a opção **Permitir que as ofertas criadas a partir deste modelo sejam usadas em interações em tempo real** ativada.

Relatórios e Esquemas de Relatórios do Interact

É possível customizar os esquemas de relatório no Pacote de Relatórios do Interact das seguintes formas:

- Especifique períodos de tempo do calendário para relatórios de cumprimento
- Configure o nível de público para relatórios de cumprimento
- Crie os esquemas de relatórios de cumprimento adicionais para níveis de público adicionais

A tabela a seguir mapeia os relatórios individuais do IBM Cognos BI fornecidos no Pacote de Relatórios do Interact para os esquemas de relatório do IBM que os suportam.

	Esquema de Visualização Interativa	**Esquema de Visualização de Desempenho do Interact**	**Histórico de Implement. de Canal Interativo / Campanha**	**Esquema de Visualização de Tempo de Execução do Interact**	**Esquema de Visualização de Aprendizado do Interact**
Campanha - Histórico de Implement. de Canal Interativo	X		X		

	Esquema de Visualização Interativa	Esquema de Visualização de Desempenho do Interact	Histórico de Implement. de Canal Interativo / Campanha	Esquema de Visualização de Tempo de Execução do Interact	Esquema de Visualização de Aprendizado do Interact
Campanha - Desempenho de Célula Interativo ao Longo do Tempo	X	X		X	
Campanha - Desempenho de Célula Interativo por Oferta	X	X		X	
Campanha - Desempenho de Oferta Interativo ao Longo do Tempo	X	X		X	
Campanha - Desempenho de Oferta Interativo por Célula	X	X		X	
Campanha - Detalhes do Aprendizado de Oferta Interativo	X				X
Análise de Levantamento de Célula Interativo	X	X		X	X
Canal Interativo - Histórico de Implement. de Canal	X		X		
Canal Interativo - Relatório de Resumo de Atividade de Evento do Canal	X			X	
Canal Interativo - Resumo de Desempenho do Ponto de Interação do Canal	X	X		X	

	Esquema de Visualização Interativa	Esquema de Visualização de Desempenho do Interact	Histórico de Implement. de Canal Interativo / Campanha	Esquema de Visualização de Tempo de Execução do Interact	Esquema de Visualização de Aprendizado do Interact
Canal Interativo - Inventário de Regras de Tratamento do Canal	X				
Análise de Levantamento de Segmento Interativo	X	X		X	
Desempenho de Ponto de Interação	X	X		X	

Visualizando Relatórios do Interact

A integração do Interact com relatórios permite executar relatórios Cognos de dentro do Campaign. Alguns relatórios contêm links para outros relatórios para fornecer informações adicionais.

Como os relatórios do Interact existem dentro do Campaign, consulte o *Guia do Usuário do Campaign* para obter instruções genéricas sobre a visualização de relatórios.

É possível customizar todos os relatórios de exemplo disponíveis com o Pacote de Relatórios do Interact, por exemplo, incluindo níveis de público adicionais. Para obter detalhes sobre como customizar os relatórios de exemplo do Interact, consulte o *Guia do Administrador do Marketing Platform*.

Visualizar Relatórios na Guia Análise de Canal Interativo

Os relatórios a seguir estão disponíveis na guia Análise de Canal Interativo:

- Histórico de Implementação de Canal
- Resumo de Atividades do Evento do Canal
- Resumo de Desempenho do Ponto de Interação do Canal
- Análise de Levantamento de Segmento Interativo do Canal
- Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo
- Inventário de Regras de Tratamento do Canal Inventário

1. Selecione um **Tipo de Relatório** na guia Análise de Canal Interativo.

   Se nenhuma configuração adicional for necessária, o relatório aparecerá.

2. Se houver opções de configuração depois que o relatório aparecer, selecione filtros para o relatório, em seguida, clique em **Atualizar**.

   Por exemplo, selecione o ponto de interação ou uma data e hora de encerramento a ser visualizada para o relatório Resumo de Desempenho do Ponto de Interação do Canal. Em outros relatórios, você pode selecionar intervalos de data ou dados do canal específicos a serem usados para a filtragem.

3. Se você exigiu inserir as opções de configuração antes do relatório ter sido gerado, como pode ser o caso com o relatório Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo, selecione os filtros e as opções de relatórios desejados, em seguida, clique nos botões **Avançar** ou **Concluir** na parte inferior do relatório.

O relatório selecionado aparecerá.

Visualizar Relatórios do Interact a partir da Guia Análise da Campanha

Os relatórios a seguir estão disponíveis na guia Análise de Campanha:

- Histórico de Implementação de Canal
- Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo
- Análise de Levantamento de Célula Interativo
- Desempenho de Célula Interativo por Oferta
- Desempenho de Célula Interativo ao Longo do Tempo
- Detalhes do Aprendizado de Oferta Interativo
- Desempenho de Oferta Interativo por Célula
- Desempenho de Oferta Interativo ao Longo do Tempo

1. Selecione um **Tipo de Relatório** em uma guia de Análise de Campanha.

   Se nenhuma configuração adicional for necessária, o relatório aparecerá.
2. Se houver opções de configuração depois que o relatório aparecer, selecione filtros para o relatório, em seguida, clique em **Atualizar**.

   Por exemplo, selecione a célula para visualizar o relatório Desempenho de Célula Interativo por Oferta.
3. Se você exigiu inserir as opções de configuração antes do relatório ter sido gerado, como pode ser o caso com o relatório Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo, selecione os filtros e as opções de relatórios desejados, em seguida, clique nos botões **Avançar** ou **Concluir** na parte inferior do relatório.

O relatório selecionado aparecerá.

Para Visualizar Relatórios do Interact a partir do Analytics Home

Os relatórios a seguir estão disponíveis na pasta Relatórios do Interact da área Analíticas da Campanha:

- Histórico de Implementação de Canal
- Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo
- Análise de Levantamento de Célula Interativo
- Desempenho de Célula Interativo por Oferta
- Desempenho de Célula Interativo ao Longo do Tempo
- Detalhes do Aprendizado de Oferta Interativo
- Desempenho de Oferta Interativo por Célula
- Desempenho de Oferta Interativo ao Longo do Tempo

Um relatório adicional estará disponível ao clicar na pasta Desempenho da Zona na pasta Relatórios do Interact da área Analíticas da Campanha:

- Relatório de Cumprimento da Zona por Oferta

1. Selecionar **Analíticas > Analíticas da Campanha**
2. Selecione a pasta **Relatórios do Interact**. Opcionalmente, clique na pasta Desempenho da Zona para visualizar a lista de relatórios de cumprimento da zona.
3. Selecione o relatório que deseja visualizar.

   A janela Parâmetros de Relatórios aparecerá.
4. Selecione a campanha à qual deseja visualizar dados, em seguida, clique em **Gerar o Relatório**.

   Se nenhuma configuração adicional for necessária, o relatório aparecerá.
5. Se houver opções de configuração depois que o relatório aparecer, selecione filtros para o relatório, em seguida, clique em **Atualizar**

   Por exemplo, selecione a célula para visualizar o relatório Desempenho de Célula Interativo por Oferta.
6. Se você exigiu inserir as opções de configuração antes do relatório ter sido gerado, como pode ser o caso com o relatório Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo, selecione os filtros e as opções de relatórios desejados, em seguida, clique nos botões **Avançar** ou **Concluir** na parte inferior do relatório.

O relatório selecionado aparecerá.

Sobre o Portlet de Relatório de Cumprimento do Ponto de Interação Interativo

O único relatório específico do Interact disponível no Painel é o portlet de relatório Desempenho do Ponto de Interação. Esse portlet mostra o número de ofertas aceitas por ponto de interação ao longo de um período de sete dias. Analisando esse relatório é possível determinar os locais de marketing de pico em seu canal interativo para ajudar no design de campanhas futuras.

Esse relatório de painel é definido para apontar para o canal interativo com o ID 1. Para alterar o ID do canal interativo para o qual esse relatório aponta, consulte o *Guia do Administrador do Marketing Platform*.

Sobre o Relatório Histórico de Implementação de Canal (Canal Interativo)

Na guia Análise de canal interativo, o relatório Histórico de Implementação de Canal é um log de auditoria para rastreio de alterações em todos os servidores de runtime. É possível filtrar esse relatório por servidores de runtime, campanhas ou pelo usuário que executou a implementação.

A campanha, a estratégia de interação, a sessão e os nomes de fluxograma são links para a campanha, a estratégia de interação, a sessão e o fluxograma interativo. Para retornar ao relatório, use o botão Voltar do seu navegador.

Esse relatório também está disponível na guia Análise da campanha e na pasta Relatórios do Interact no Analytics Home.

Sobre o Relatório de Resumo de Atividades do Evento do Canal

O relatório de Resumo de Atividades do Evento do Canal permite rastrear a atividade de eventos implementados para um canal interativo. Você pode filtrar o relatório por todas as categorias, uma categoria específica, todos os eventos ou um único evento. É possível comparar quão frequentemente um evento ocorreu ao longo das últimas vinte e quatro horas ou dos últimos sete dias. O relatório também aponta a hora ou dia de pico e a hora ou dia mais lenta(o) para um evento. É possível usar os dados de pico para ajudar a determinar a melhor forma de otimizar seus recursos de processamento ou planejar suas estratégias de marketing em torno do tráfego esperado. Conhecendo quais são os horários mais lentos, é possível planejar a ocorrência de suas implementações quando elas forem menos perturbadoras.

Sobre o Relatório Resumo de Desempenho do Ponto de Interação de Canal

O relatório Resumo de Desempenho do Ponto de Interação de Canal mede o apontar de cada ponto de interação no canal interativo entre todas as ofertas e os segmentos. Analisando esse relatório é possível determinar os locais de marketing de pico em seu canal interativo para ajudar no design de campanhas futuras.

É possível filtrar esse relatório por todos os pontos de interação ou um único ponto de interação. O relatório exibe o número de ofertas exibidas, aceitas e rejeitadas para esse ponto de interação.

Sobre o Relatório Inventário de Regras de Tratamento do Canal

O relatório de Inventário de Regras de Tratamento do Canal é uma lista de todas as regras de tratamento associadas a um canal interativo. É possível filtrar essa lista por meio de uma combinação de células de destino, zonas e campanhas. É possível usar esse relatório como uma ferramenta de diagnóstico ao investigar o comportamento de marketing em torno de uma célula, zona ou campanha específica.

A campanha e os nomes de estratégia de interação são links para a estratégia de campanha ou interação. O nome da oferta é um link com o relatório de Cumprimento de Oferta Interativo ao Longo do Tempo, filtrado por essa oferta. Para retornar ao relatório de Cumprimento de Regras de Tratamento do Canal, use o botão Voltar do seu navegador.

Sobre o Relatório Análise de Levantamento de Segmento Interativo

Os relatório de análise de levantamento mostram a melhoria de desempenho criada pelo uso do aprendizado integrado do Interact. O relatório de Análise de Levantamento de Segmento Interativo mostra a taxa de aceitação de ofertas por segmento inteligente, comparando ofertas apresentadas aleatoriamente e ofertas apresentadas pelo aprendizado integrado do Interact. Esse relatório mostra esses valores ao longo do tempo, assim é possível ver tendências para melhor, ou pior, e usar essas informações para refinar suas estratégias de marketing.

Esse relatório é preenchido apenas se você usar o aprendizado integrado do Interact.

Sobre o Relatório Histórico de Implementação de Canal (Campanha)

Na guia Análise da campanha, o relatório Histórico de Implementação de Canal exibe os dados de implementação para todas as estratégias de interação e canais interativos associados para essa campanha.

A campanha, a estratégia de interação, a sessão e os nomes de fluxograma são links para a campanha, a estratégia de interação, a sessão e o fluxograma interativo. Para retornar ao relatório, use o botão Voltar do seu navegador.

Esse relatório está disponível na guia Análise de canal interativo.

Sobre o Relatório de Detalhes de Aprendizado de Oferta Interativo

O relatório de Detalhes de Aprendizado de Oferta Interativo exibe todos os atributos de aprendizado que você está rastreando com o módulo de aprendizado integrado. Cada gráfico mostra a probabilidade de um visitante responder à oferta especificada se elas tiverem um valor específico para um atributo de interesse especificado. É possível usar esse relatório para analisar que módulo de aprendizado esta aprendendo e usar isso para modificar que atributos você rastreia ou suas designações de oferta para segmento.

Você deve selecionar uma oferta para exibir dados no relatório de Detalhes de Aprendizado de Oferta Interativo. Por padrão, nenhum dado é exibido.

Esse relatório não estará disponível se estiver usando aprendizado externo.

Sobre os Relatórios de Cumprimento da Célula Interativo

Os relatórios de Cumprimento de Célula Interativo possuem duas variações: ao Longo do Tempo e por Oferta. Esses relatórios medem o desempenho de células de destino em seus cenários de marketing de entrada para uma determinada campanha. Ao filtrar por célula de destino, você está filtrando pela célula designada ao segmento inteligente em sua regra de tratamento. É possível classificar esse relatórios por todas as células ou uma célula de destino específica. Esse relatório exibe o número de ofertas apresentadas, aceitas e rejeitadas por uma célula de destino ao longo do tempo ou por oferta. Esse relatório cobre todas as células de destino associadas às regras de tratamento em uma estratégia de interação dentro de uma campanha.

Se você exibir esses relatórios clicando em um link na guia Estratégia de Interação, o relatório será filtrado automaticamente por célula de destino. Ao exibir esses relatórios usando um link no menu **Analíticas > Analíticas da Campanha**, o relatório cobrirá todas as células de destino, mas poderá ser filtrado para células específicas depois que ele aparecer.

Sobre Relatórios de Desempenho de Oferta Interativo

Os relatórios de Desempenho de Oferta Interativo possuem duas variações: ao Longo do Tempo e por Oferta. Esses relatórios medem o desempenho de oferta em seus cenários de marketing de entrada para uma determinada campanha. É possível classificar esse relatórios por todas as ofertas ou uma oferta específica. Esse relatório exibe o número de ofertas apresentadas, aceitas e rejeitadas ao longo do tempo ou por oferta (segmento). Esse relatório cobre todas as ofertas associadas às regras de tratamento em uma campanha.

Sobre o Relatório de Análise de Levantamento de Célula Interativo

Os relatório de análise de levantamento mostram a melhoria de desempenho criada pelo uso do aprendizado integrado do Interact. O relatório de Análise de Levantamento de Célula Interativo mostra a taxa de aceitação de ofertas por célula, comparando ofertas apresentadas aleatoriamente e ofertas apresentadas pelo aprendizado integrado do Interact. Esse relatório mostra esses valores ao longo do tempo, assim é possível ver tendências para melhor, ou pior, e usar essas informações para refinar suas estratégias de marketing.

Esse relatório é preenchido apenas se você usar o aprendizado integrado do Interact.

Sobre o Relatório Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal ao Longo do Tempo

O relatório Desempenho do Modelo de Aprendizagem do Canal compara o desempenho de dois modelos de aprendizagem do canal em um determinado período de tempo para ajudar a determinar a efetividade de cada modelo de aprendizagem em períodos de tempo específicos.

Se você selecionar esse relatório na guia Análise de um canal interativo, o relatório será gerado automaticamente para o canal interativo atual. Se você gerar o relatório selecionando Analíticas > Analíticas da Campanha > Relatórios de Interação, será possível selecionar o canal interativo ao qual deseja que o relatório seja aplicado. É possível filtrar esse relatório para um intervalo de data específico e é possível filtrar o relatório para propriedades click-through/aceitar específicas e propriedades nenhuma resposta/rejeitar, conforme desejado.

Sobre o Relatório de Cumprimento da Zona por Oferta

O Relatório de Cumprimento da Zona por Oferta é um relatório de cumprimento da célula interativa filtrado por ponto de interação. É possível usar esse relatório para ver como as ofertas são executadas por zona.

É possível visualizar o Relatório de Cumprimento da Zona por Oferta selecionando **Analíticas > Analíticas da Campanha**, em seguida, clicando em **Relatórios de Interação** e, em seguida, em **Relatórios de Cumprimento da Zona**. Ao abrir o relatório, será possível usar a lista suspensa **Zona** para especificar a zona na qual deseja visualizar os gráficos de desempenho. Depois que o relatório for gerado, será possível selecionar diferentes Pontos de Interação e submeter novamente o relatório para atualizar os dados de desempenho.

Filtrar por Ponto de Interação

É possível filtrar o relatório de Resumo de Desempenho do Ponto de Interação do Canal por ponto de interação.

Para filtrar um relatório por ponto de relatar, selecione o ponto de interação pelo qual deseja filtrar dados na lista **Ponto de Interação**. Para selecionar todos os pontos de interação, selecione **Ponto de Interação**.

O relatório é automaticamente recarregado, exibindo apenas os dados selecionados por você.

Filtra por Evento ou Categoria

Você pode filtrar o relatório de Resumo de Atividades de Evento do Canal por evento ou categoria.

Para filtrar um relatório por categoria, selecione a categoria pela qual deseja filtrar os dados na lista **Selecionar Categoria**. Para selecionar todas as categorias, selecione **Categoria**.

Para filtrar um relatório por evento, selecione o evento pelo qual deseja filtrar dados na lista **Selecionar Evento**. Para selecionar todos os eventos, selecione **Nome do Evento**. Se tiver selecionado uma categoria, quando o relatório for recarregado, a lista Selecionar Evento é exibida apenas na categoria selecionada.

O relatório é automaticamente recarregado, exibindo apenas os dados selecionados por você.

Filtrar por Oferta

É possível filtrar os relatórios a seguir por oferta:

- Detalhes do Aprendizado de Oferta Interativo
- Desempenho de Oferta Interativo por Célula
- Desempenho de Oferta Interativo ao Longo do Tempo

Par filtrar um relatório por oferta, selecione a oferta pela qual deseja filtrar dados a partir da lista **Oferta**. Para selecionar todas as ofertas, selecione **ID da Oferta**.

O relatório é automaticamente recarregado, exibindo apenas os dados selecionados por você.

Filtra por Célula de Destino

É possível filtrar os relatórios a seguir por célula de destino:

- Desempenho de Célula Interativo por Oferta
- Desempenho de Célula Interativo ao Longo do Tempo

Ao filtrar por célula de destino, você está filtrando pela célula designada ao segmento inteligente em sua regra de tratamento.

Para filtrar um relatório pela célula de destino, selecione a célula de destino pela qual deseja filtrar os dados na lista **Célula de Destino**. Para selecionar todas as células, selecione **ID da Célula**.

O relatório é automaticamente recarregado, exibindo apenas os dados selecionados por você.

Filtrar por Horário

Você pode filtrar os relatórios a seguir por horário:

- Desempenho de Célula Interativo ao Longo do Tempo
- Desempenho de Oferta Interativo ao Longo do Tempo
- Resumo de Atividades do Evento do Canal
- Resumo de Desempenho do Ponto de Interação do Canal

Para filtrar um relatório por data, selecione a data de encerramento para o intervalo Últimos 7 Dias e clique em **Atualizar**. Você pode inserir uma data ou selecionar uma na lista de calendário.

Para filtrar um relatório por horário, selecione o horário de encerramento para o intervalo Últimas 24 Horas e clique em **Atualizar**. O padrão é 12:00 AM. Esse padrão exibe a data de ontem. Se você desmarcar a caixa de opção, o relatório usa o horário atual no servidor de relatório Cognos.

Se não houver dados para uma data ou horário específico, o gráfico não exibe nenhum dado. Em gráficos de linhas, se não houver dados, a tendência considera apenas datas que contêm dados. Por exemplo, você possui os seguintes pontos de dados: 6/1 (100), 6/2 (sem dados) e 6/3 (50). A linha irá de 100 em 6/1 até 50 em 6/3. A linha pode passar por ~75 em 6/2 mas esse não é um ponto de dados real. Além disso, se houver apenas um ponto de dados, nenhuma linha é exibida, pois não há nada para conectar.

Filtrar o Relatório de Histórico de Implementação do Canal

É possível filtrar o relatório de Histórico de Implementação do Canal na guia análise de canal interativo pelo seguinte:

- **Destino de Implementação —** os grupos de servidores nos quais você implementou este canal interativo
- **Campanhas Atualizadas por Alteração —** as campanhas contendo estratégias de interação associadas a este canal interativo
- **Proprietário de Implementação —** os usuários do IBM que implementaram estes canais interativos

Para filtrar o relatório, selecione os critérios pelos quais deseja filtrar dados e clique em **Atualizar**. É possível selecionar diversos critérios por lista usando **CTRL+clique**. Para selecionar todos os critérios, clique em **Selecionar todos**. Selecione **Cancelar seleção de todos** indica nenhum filtro, o que mostra os mesmos dados que **Selecionar todos**.

O relatório não é carregado até você clicar em **Atualizar**. Quando ele é recarregado, o relatório exibe apenas os dados selecionados.

Filtrar o Relatório de Inventário de Regras de Tratamento do Canal

É possível filtrar o relatório de Inventário de Regras de Tratamento do Canal pelo seguinte:

- **Células de Destino—**as células designadas aos segmentos inteligentes em suas regras de tratamento associadas a este canal interativo
- **Zonas—**as zonas neste canal interativo
- **Campanhas—**as campanhas contendo estratégias de interação associadas a este canal interativo

Para filtrar o relatório, selecione os critérios pelos quais deseja filtrar dados e clique em **Atualizar**. É possível selecionar diversos critérios por lista usando **CTRL+clique**. Para selecionar todos os critérios, clique em **Selecionar todos**. Selecione **Cancelar seleção de todos** indica nenhum filtro, o que mostra os mesmos dados que **Selecionar todos**.

O relatório não é carregado até você clicar em **Atualizar**. Quando ele for recarregado, o relatório exibirá apenas os dados selecionados.

Contatando o Suporte Técnico do IBM

Se você encontrar um problema que não pode resolver consultando a documentação, o contato de suporte designado de sua empresa poderá registrar uma chamada com o suporte técnico do IBM . Use as informações nesta seção para assegurar que seu problema seja resolvido de modo eficiente e com sucesso.

Se você não for um contato de suporte designado em sua empresa, entre em contato com seu administrador do IBM para obter informações.

Informações a Serem Reunidas

Antes de contatar o suporte técnico do IBM , reúna as informações a seguir:

- Uma breve descrição da natureza de seu problema.
- Mensagens de erro detalhadas vistas quando o problema ocorre.
- Etapas detalhadas para reproduzir o problema.
- Arquivos de log, arquivos de sessão, arquivos de configuração e arquivos de dados relacionados.
- Informações sobre seu produto e o ambiente do sistema, as quais podem ser obtidas conforme descrito em "Informações do Sistema".

Informações do Sistema

Quando você chama o suporte técnico do IBM , pode ser solicitado para fornecer informações sobre seu ambiente.

Se seu problema não impedi-lo de efetuar login, muitas destas informações estão disponíveis na página Sobre, a qual fornece informações sobre seus aplicativos IBM instalados.

É possível acessar a página Sobre selecionando **Ajuda > Sobre**. Se a página Sobre não estiver acessível, será possível obter o número da versão de qualquer aplicativo IBM visualizando o arquivo `version.txt` localizado sob o diretório de instalação para cada aplicativo.

Informações de Contato para o Suporte Técnico do IBM

Para obter maneiras de contatar o suporte técnico do IBM , consulte o website Suporte Técnico do Produto IBM : (http://www.unica.com/about/product-technical-support.htm).

Avisos

Estas informações foram desenvolvidas para produtos e serviços oferecidos nos Estados Unidos.

É possível que a IBM não ofereça os produtos, serviços ou recursos discutidos nesta publicação em outros países. Consulte seu representante IBM local para obter informações sobre os produtos e serviços disponíveis atualmente em sua área. Qualquer referência a produtos, programas ou serviços IBM não significa que apenas produtos, programas ou serviços IBM possam ser utilizados. Qualquer produto, programa ou serviço funcionalmente equivalente, que não infrinja nenhum direito de propriedade intelectual da IBM poderá ser utilizado em substituição a este produto, programa ou serviço. Entretanto, a avaliação e verificação da operação de qualquer produto, programa ou serviço não IBM são de responsabilidade do Cliente.

A IBM pode ter patentes ou solicitações de patentes pendentes relativas a assuntos tratados nesta publicação. O fornecimento desta publicação não lhe garante direito algum sobre tais patentes. Pedidos de licença devem ser enviados, por escrito, para:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Para pedidos de licença relacionados a informações de Conjunto de Caracteres de Byte Duplo (DBCS), entre em contato com o Departamento de Propriedade Intelectual da IBM em seu país ou envie pedidos de licença, por escrito, para:

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan Ltd.
1623-14, Shimotsuruma, Yamato-shi
Kanagawa 242-8502 Japan

O parágrafo a seguir não se aplica a nenhum país em que tais disposições não estejam de acordo com a legislação local: A INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION FORNECE ESTA PUBLICAÇÃO "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRA", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS A ELAS NÃO SE LIMITANDO, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE MERCADO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO. Alguns países não permitem a exclusão de garantias expressas ou implícitas em certas transações; portanto, esta disposição pode não se aplicar ao Cliente.

Essas informações podem conter imprecisões técnicas ou erros tipográficos. São feitas alterações periódicas nas informações aqui contidas; tais alterações serão incorporadas em futuras edições desta publicação. A IBM pode, a qualquer momento, aperfeiçoar e/ou alterar os produtos e/ou programas descritos nesta publicação, sem aviso prévio.

As referências nestas informações a web sites que não sejam da IBM são fornecidas apenas por conveniência e não representam de forma alguma um endosso a estes web sites. Os materiais nesses websites não fazem parte dos materiais para este produto IBM e o uso desses websites é de inteira responsabilidade do Cliente.

A IBM pode utilizar ou distribuir as informações fornecidas da forma que julgar apropriada sem incorrer em qualquer obrigação para com o Cliente.

Licenciados deste programa que desejam obter informações sobre este assunto com objetivo de permitir: (i) a troca de informações entre programas criados independentemente e outros programas (incluindo este) e (ii) a utilização mútua das informações trocadas, devem entrar em contato com:

Gerência de Relações Comerciais e Industriais da IBM Brasil
Av. Pasteur, 138-146
Botafogo
Rio de Janeiro, RJ
CEP 22290-240

Tais informações podem estar disponíveis, sujeitas a termos e condições apropriadas, incluindo em alguns casos o pagamento de uma taxa.

O programa licenciado descrito nesta publicação e todo o material licenciado disponível são fornecidos pela IBM sob os termos do Contrato com o Cliente IBM, do Contrato de Licença de Programa Internacional IBM ou de qualquer outro contrato equivalente.

Os dados de desempenho aqui contidos foram determinados em um ambiente controlado. Portanto, os resultados obtidos em outros ambientes operacionais podem variar significativamente. Algumas medidas podem ter sido tomadas em sistemas em nível de desenvolvimento e não há garantia de que estas medidas serão as mesmas em sistemas disponíveis em geral. Além disso, algumas medidas podem ter sido estimadas por meio de extrapolação. Os resultados reais podem variar. Os usuários desta publicação devem verificar os dados aplicáveis ao seu ambiente específico.

As informações relativas a produtos não IBM foram obtidas dos fornecedores desses produto, de seus anúncios publicados ou de outras fontes publicamente disponíveis. A IBM não testou estes produtos e não pode confirmar a precisão do desempenho, da compatibilidade ou de qualquer outra reivindicação relacionada a produtos não IBM. As perguntas sobre os recursos de produtos não IBM devem ser endereçadas aos fornecedores desses produtos.

Todas as instruções relativas à orientação ou intenção futura da IBM estão sujeitas a alterações ou retiradas sem aviso prévio e representam apenas metas e objetivos.

Todos os preços da IBM mostrados são preços de varejo sugeridos da IBM, são atuais e estão sujeitos à mudança sem aviso prévio. Os preços de revendedores podem variar.

Estas informações contêm exemplos de dados e relatórios usados em operações de negócios diárias. Para ilustrá-los da maneira mais completa possível, os exemplos incluem os nomes de indivíduos, empresas, brands e produtos. Todos esses nomes são fictícios e qualquer semelhança com nomes e endereços usados por uma empresa real é totalmente coincidência.

LICENÇA DE COPYRIGHT:

Estas informações contêm programas de aplicativo de amostra no idioma de origem, que ilustra técnicas de programação em várias plataformas operacionais. O Cliente pode copiar, modificar e distribuir estes programas de amostra sem a necessidade de pagar à IBM, com objetivos de desenvolvimento, utilização, marketing ou distribuição de programas aplicativos em conformidade com a interface de programação de aplicativos para a plataforma operacional para a qual os programas de amostra são criados. Esses exemplos não foram testados completamente em todas as condições. Portanto, a IBM não pode garantir ou implicar a confiabilidade, a capacidade de manutenção ou função destes programas. Os programas de amostra são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", sem garantia de nenhum tipo. A IBM não deve ser responsabilizada por danos decorrentes do uso dos programas de amostra.

Se você estiver visualizando esta cópia digital de informações, as fotografias e as ilustrações coloridas poderão não aparecer.

Marcas Registradas

IBM, o logotipo da IBM e ibm.com são marcas ou marcas registradas da International Business Machines Corp., registradas em muitas jurisdições em todo o mundo. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas registradas da IBM ou de outras empresas. Uma lista atual de marcas registradas da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.